

La qualité de la formation professionnelle

OCTOBRE 2023

• **ANNEXES (TOME 2)**

Aurélien **BESSON**

Dominique **GIORGI**

Sacha **REINGEWIRTZ**

IGAS

N°2023-024R

Bernard **FROMENT**

Mathieu **LABBOUZ**

IGESR

N°22-23 181A

SOMMAIRE

ANNEXE 1 : LISTE DES PERSONNES RENCONTREES.....	14
ANNEXE 2 : METHODOLOGIE	31
1 ENTRETIENS AVEC LES ADMINISTRATIONS ET LES REPRESENTANTS DU SECTEUR.....	31
2 REVUE DE LITTERATURE, CONSULTATION D’EXPERTS DE LA QUALITE, PARANGONNAGE	32
2.1 REVUE DE LITTERATURE ET CONSULTATION D’EXPERTS	32
2.2 PARANGONNAGE	32
3 ENQUETES PAR QUESTIONNAIRES AUPRES DES PRINCIPALES CATEGORIES D’ACTEURS	33
3.1 ENQUETE USAGERS	33
3.2 ENQUETE ORGANISMES DE FORMATION	34
3.3 ENQUETE ORGANISMES DE CERTIFICATION ET INSTANCES DE LABELLISATION	34
3.4 ENQUETE FINANCEURS : OPCO, POLE EMPLOI ET REGIONS	35
3.5 ENQUETE RECTORAT	35
4 ENQUETES DE TERRAIN	35
4.1 ACCOMPAGNEMENT D’UNE JOURNEE D’AUDIT	35
4.2 DEPLACEMENTS EN REGION	35
4.3 INVESTIGATIONS RELATIVES AUX PLATEFORMES DE DONNEES.....	36
ANNEXE 3 : DEFINITIONS DE LA QUALITE DE LA FORMATION.....	37
1 QU’EST-CE QUE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ?.....	37
1.1 VERSION INSEE	37
1.2 VERSION CODE DU TRAVAIL (L.6111-1).....	37
1.3 ANALYSE	37
2 QU’EST-CE QUE LA QUALITE ?	38
2.1 VERSION « LAROUSSE »	38
2.2 VERSION « LE ROBERT »	39
2.3 VERSION ISO	39
3 DE LA QUALITE D’UN PRODUIT... ..	39
4 ... A LA QUALITE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE	40
5 QUE DOIT DONC VISER UN DISPOSITIF QUALITE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ?	42

5.1	REFERENTIEL DE CERTIFICATIONS.....	42
5.2	QUALITE INTERNE	42
5.3	QUALITE EXTERNE.....	42
5.4	COMMENT ORGANISER – D’UN POINT DE VUE THEORIQUE – UN CONTROLE QUALITE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ?	45
5.5	ENFIN, IL FAUT IDENTIFIER LES CRITERES ET LES INDICATEURS POTENTIELS POUR EFFECTUER CES CONTROLES DE QUALITE.	46
ANNEXE 4 : LA CERTIFICATION QUALIOPI		51
1	LE DEPLOIEMENT DE QUALIOPI A FAIT PROGRESSER LE PROCESSUS QUALITE DES ORGANISMES DE FORMATION	51
1.1	UN DISPOSITIF D’ENVERGURE DESTINE A UNIFORMISER LES PROCESSUS QUALITE.....	51
1.1.1	<i>Qualiopi vise à attester le processus qualité et clarifier l’offre de formation</i>	<i>51</i>
1.1.2	<i>La délivrance du label s’appuie sur un référentiel national.....</i>	<i>52</i>
1.1.3	<i>Le label a été vite approprié par le marché de la formation avec des recompositions encore difficiles à mesurer</i>	<i>57</i>
1.2	UN EFFET D’AMELIORATION CONTINUE RESSENTI PAR LES ACTEURS DU SECTEUR	60
1.2.1	<i>Malgré une appropriation variable, une progression dans la démarche qualité pour l’ensemble du secteur.....</i>	<i>60</i>
1.2.2	<i>L’analyse de l’enquête réalisée sur Qualiopi auprès des organismes de formation confirme cette bonne appropriation</i>	<i>60</i>
2	LA CERTIFICATION QUALIOPI NE GARANTIT POUR AUTANT PAS A ELLE SEULE LA QUALITE DE LA FORMATION.....	62
2.1	LE SIGNAL RENVOYE PAR LA CERTIFICATION QUALIOPI EST INSUFFISANT	62
2.1.1	<i>Le taux de réussite quasi-systématique risque de démonétiser la valeur de Qualiopi.....</i>	<i>62</i>
2.1.2	<i>Qualiopi n’est pas conçu pour lutter contre la fraude des organismes de formation</i>	<i>63</i>
2.1.3	<i>La certification Qualiopi ne suffit pas à garantir la qualité pédagogique.....</i>	<i>64</i>
2.1.4	<i>Qualiopi atteste d’une situation à l’instant T mais ne permet pas de vérifier le maintien d’une démarche d’amélioration continue</i>	<i>65</i>
2.2	LE REFERENTIEL QUALIOPI POURRAIT RENFORCER SES EXIGENCES	66
2.2.1	<i>Certains indicateurs inadaptés peuvent être clarifiés à court terme</i>	<i>66</i>
2.2.2	<i>De nouveaux indicateurs pourraient être introduits à moyen terme pour renforcer les exigences</i>	<i>68</i>
2.2.3	<i>A long terme, une diversification du label pourrait être introduite</i>	<i>70</i>
3	LE DISPOSITIF SOUFFRE PAR AILLEURS D’UNE FAIBLE SUPERVISION ET D’UN MANQUE D’ARTICULATION AVEC LES AUTRES CONTROLES	71
3.1	LA SUPERVISION DES CERTIFICATEURS QUALIOPI EST INSUFFISANTE.....	71
3.1.1	<i>La procédure d’accréditation des certificateurs a dû être revue pour lutter contre la fraude</i>	<i>71</i>
3.1.2	<i>La supervision des certificateurs porte sur la conformité à la norme d’accréditation mais pas sur l’harmonisation de la pratique du référentiel.....</i>	<i>72</i>
3.1.3	<i>L’enquête adressée aux certificateurs illustre des réalités et pratiques diverses qui appellent un meilleur suivi</i>	<i>73</i>
3.2	L’ARTICULATION AVEC LES AUTRES CONTROLES EST QUASI-INEXISTANTE	78
3.2.1	<i>Les échanges entre financeurs et certificateurs sont très rares</i>	<i>78</i>
3.2.2	<i>La redondance avec les contrôles des financeurs pourrait à terme être atténuée via un partage ou du moins une standardisation des données</i>	<i>78</i>

ANNEXE 5 : LES INSTANCES DE LABELLISATION	80
1 DEROGATOIRES A QUALIOPI, LES INSTANCES DE LABELLISATION CONCERNENT UN NOMBRE LIMITE DE DISPOSITIFS DE FORMATION, DEJA ENGAGES DANS DES DEMARCHES QUALITE	80
1.1 LES INSTANCES DE LABELLISATION ACCORDENT UNE CERTIFICATION ALTERNATIVE A QUALIOPI, A UN NOMBRE RESTREINT D'ORGANISMES DE FORMATION	80
1.2 LES INSTANCES DE LABELLISATION PRESENTENT DES PRATIQUES VARIEES EN TERMES D'ARTICULATION AVEC QUALIOPI ET DE PRATIQUES D'AUDIT	81
2 LES INSTANCES DE LABELLISATION NE POSENT PAS DE RISQUE EN TERMES DE QUALITE	84
2.1 LA NATURE DES DISPOSITIFS DE FORMATION CONCERNES PAR LA LABELLISATION LIMITE LES RISQUES DE MAUVAISE QUALITE	84
2.2 LES AUDITS SONT ENCADRES PAR DES REGLES DE DEPORT REGIONAL EN CAS D'AUDIT REALISE PAR DES PAIRS ET PAR UNE DISSOCIATION GENERALE ENTRE LA REALISATION DE L'AUDIT ET L'ATTRIBUTION DE LABEL	84
2.3 L'EFFECTIF PLUS IMPORTANT DES ECOLES DE CONDUITE APPELLE UNE CERTAINE VIGILANCE MAIS LE RISQUE ASSOCIE RELEVE AVANT TOUT DE LA SECURITE ROUTIERE	85
3 BIEN QUE LES LABELS SOIENT SPECIFIQUES A LEURS ENVIRONNEMENTS, CERTAINES BONNES PRATIQUES PEUVENT INSPIRER LE DEVELOPPEMENT DE QUALIOPI	86
3.1 LES BONNES PRATIQUES ISSUES DES REFERENTIELS	86
3.2 LES BONNES PRATIQUES ISSUES DE LA CONDUITE DES AUDITS ET DE LA SUPERVISION DES AUDITEURS	88
ANNEXE 6 : L'EVALUATION DES FORMATIONS DANS L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR.....	91
1 VUE GENERALE SUR L'EVALUATION DES ETABLISSEMENTS PUBLICS ET DE LEUR ACTIVITE	91
2 FOCUS SUR L'EVALUATION DES FORMATIONS.....	92
3 LES AUTRES EVALUATEURS.....	93
4 LA QUESTION DES ETABLISSEMENTS PRIVES	94
ANNEXE 7 : EXPLOITATION DE L'ENQUETE COMPLEMENTAIRE A ETOF.....	95
1 UNE CERTIFICATION QUALIOPI PRINCIPALEMENT OBTENUE POUR SATISFAIRE DES OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES.....	95
1.1 LA PROPORTION D'OF CERTIFIES DEPEND FORTEMENT DE LA TAILLE DE L'ORGANISME	95
1.2 LES OF QUI NE DETIENNENT PAS QUALIOPI EXPLIQUENT CETTE SITUATION PAR LA LOURDEUR DES DEMARCHES OU LEUR CONDITION DE SOUS-TRAITANTS.....	96
1.3 L'IMMENSE MAJORITE DES OF SONT CERTIFIES APRES LE PASSAGE D'UN AUDIT, ET LES LABELLISATIONS NE REPRESENTENT QU'UNE PETITE PARTIE DES CERTIFIES DANS L'ECHANTILLON, A L'EXCEPTION DES FORMATIONS PAR APPRENTISSAGE	97
1.4 LA MAJORITE DES OF CERTIFIES LE SONT POUR SATISFAIRE DES OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES.....	97
1.5 AU-DELA DE QUALIOPI, 78 % DES OF DECLARENT ETRE ENGAGES DANS UNE DEMARCHE QUALITE	99
2 UNE DEMARCHE DE CERTIFICATION QUI ENGAGE LES MOYENS FINANCIERS ET HUMAINS DES ORGANISMES DE FORMATION	100

2.1	ENVIRON LA MOITIE DES OF SONT ACCOMPAGNES PAR UN PRESTATAIRE EXTERIEUR	100
2.2	LA DEMARCHE DE CERTIFICATION S'EST APPUYEE SUR LES RESSOURCES EXISTANTES, EN MOYENNE 2,85 PERSONNES PENDANT 3,2 MOIS POUR UN OF	100
2.3	UNE DEMARCHE DE CERTIFICATION QUI COUTE ENVIRON 6 300 EUROS PAR OF EN MOYENNE.....	101
3	UNE DEMARCHE DE CERTIFICATION MAJORITAIREMENT APPRECIEE DES ORGANISMES DE FORMATION.....	102
3.1	UN MARCHÉ DOMINÉ PAR QUELQUES GRANDS ACTEURS	102
3.2	UNE OPINION LARGEMENT POSITIVE DE LA DEMARCHE DE CERTIFICATION RÉALISÉE PAR LES OC.....	103
4	LES INDICATEURS ET LES CRITÈRES LIÉS À L'INFORMATION DU PUBLIC ET AU RECUEIL DES APPRÉCIATIONS CONCENTRENT LES DIFFICULTÉS, QUI RESTENT MINORITAIRES	104
4.1	36 % DES OF ONT CONFIRMÉ LA PRÉSENCE DE NON CONFORMITÉS MINEURES, DONT LES PRINCIPALES SE CONCENTRENT SUR DES INDICATEURS LIÉS À L'INFORMATION AUTOUR DES FORMATIONS ET AU RECUEIL DES APPRÉCIATIONS	104
4.2	LE CRITÈRE 7 EST JUGÉ COMME LE CRITÈRE LE PLUS DIFFICILE À RESPECTER, ET LE MOINS PERTINENT POUR APPRÉCIER LA QUALITÉ D'UNE FORMATION.....	105
5	SEULS 3 % DES OF ONT ÉTÉ CONTRÔLÉS PLUSIEURS FOIS EN 2022, MAIS CETTE PART AUGMENTE AVEC LA TAILLE DE L'ORGANISME, ET POUR LA MOITIÉ D'ENTRE EUX, CES CONTRÔLES ÉTAIENT COMPLÉMENTAIRES ENTRE EUX.....	107
5.1	DES CONTRÔLES MULTIPLES LIMITÉS À QUELQUES ORGANISMES SEULEMENT	107
5.2	PARMI LES OF CONTRÔLÉS PLUSIEURS FOIS, LA MOITIÉ DES OF JUGÉ CES CONTRÔLES REDONDANTS ENTRE EUX, ET REDONDANTS AVEC QUALIOPi	108
6	LA CERTIFICATION QUALIOPi A EU UN IMPACT POUR 70 % DES OF CERTIFIÉS, MAIS CET IMPACT EST DIFFICILE À QUANTIFIER.....	108
6.1	UN IMPACT RÉEL MAIS DIFFUS, CENTRÉ SUR LES PRATIQUES GÉNÉRALES DE L'ENTREPRISE	108
6.2	INVERSEMENT, LA NON-DETENTION DE LA CERTIFICATION QUALIOPi POURRAIT AVOIR DES CONSÉQUENCES NON NEGLIGEABLES.....	109
	ANNEXE 8 : LA QUALITÉ DE LA FORMATION DANS LES ENQUÊTES USAGERS	110
1	L'ENQUÊTE POST FORMATION (DARES).....	110
1.1	ÉLÉMENTS DE MÉTHODOLOGIE ET CRITÈRES D'APPRÉCIATION DES FORMATIONS RETENUS PAR L'ENQUÊTE POST FORMATION.....	110
1.1.1	<i>L'enquête post formation : champ, données utilisées, variables de redressement.....</i>	<i>110</i>
1.1.2	<i>Les critères d'appréciation des formations faisant l'objet d'interrogations.....</i>	<i>112</i>
1.2	APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES FORMATEURS, DES MATÉRIELS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES, ET COMPOSITION DES GROUPES DE FORMATION	114
1.2.1	<i>Appréciation de la qualité des formateurs (Q1 et Q2).....</i>	<i>114</i>
1.2.2	<i>Appréciation des matériels de formation mis à disposition (Q3 et Q4).....</i>	<i>115</i>
1.2.3	<i>Appréciation du groupe de formation (Q5)</i>	<i>116</i>
1.2.4	<i>Appréciation des outils pédagogiques.....</i>	<i>117</i>
1.3	APPRÉCIATION DE L'ACQUISITION OU AMÉLIORATION DE COMPÉTENCES :	117
1.4	APPRÉCIATION DE L'UTILITÉ DE LA FORMATION.....	121
2	ENQUÊTE MENÉE PAR CCCA BTP AUPRÈS D'APPRENTIS DU SECTEUR BTP	123

2.1	DONNEES METHODOLOGIQUES ET CRITERES D'APPRECIATION DE LA QUALITE DE LA FORMATION	123
2.1.1	<i>Données méthodologiques</i>	123
2.1.2	<i>Critères d'appréciation de la qualité de la formation</i>	124
2.2	PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE APPRENTIS DE LA CCCA BTP 2022	126
3	L'ENQUETE « USAGES ET EFFETS DE LA FORMATION FINANCEE PAR LE CPF » (DARES/FRANCE STRATEGIE).....	128
3.1	ASPECTS METHODOLOGIQUES ET CRITERES D'APPRECIATION DE LA QUALITE DES FORMATIONS.....	128
3.1.1	<i>Aspects méthodologiques</i>	128
3.1.2	<i>Critères d'appréciation de la qualité de la formation (module E. qualité et utilité de la formation)</i>	129
3.2	PRINCIPAUX RESULTATS.....	132
	ANNEXE 9 : L'ENREGISTREMENT ET LE CONTROLE DES CERTIFICATIONS.....	133
1	UN ENREGISTREMENT DES CERTIFICATIONS POUR UN CONTROLE DE LA QUALITE DES CERTIFICATIONS EN AMONT.....	134
1.1	UNE PROCEDURE EPROUVEE, MISE EN PLACE DANS SES PRINCIPES PAR LA LOI DU 17 JANVIER 2002 (LOI DE MODERNISATION SOCIALE).....	134
1.2	UN CADRE RENFORCE PAR LA LOI POUR LA LIBERTE DE CHOISIR SON AVENIR PROFESSIONNEL, POUR PERMETTRE UNE EVALUATION TRANSPARENTE ET OBJECTIVE	135
1.2.1	<i>Des procédures d'enregistrement qui reposent sur l'avis de commissions indépendantes et paritaires</i>	135
1.2.2	<i>Des avis rendus qui reposent sur des critères explicites, à l'exception notable des avis des CPC</i>	138
1.3	DANS LES FAITS, UNE DIVERSITE DE PROCEDURES D'ENREGISTREMENT QUI GARANTISSENT EN AMONT UNE QUALITE DE LA CERTIFICATION MAIS POSENT LA QUESTION DE LEUR CONVERGENCE	143
1.3.1	<i>Une exigence accrue depuis 2019 qui crédibilise les procédures d'enregistrement</i>	143
1.3.2	<i>Des procédures d'enregistrement disparates, qui posent la question de leur convergence..</i>	144
2	UN CONTROLE DES CERTIFICATIONS EX-POST A RENFORCER.....	147
2.1	DES COMPETENCES ELARGIES PAR LE DECRET 2021-389 DU 2 AVRIL 2021, QUI RESTENT LIMITEES AU CONTROLE DES CERTIFICATIONS ET NON DES FORMATIONS.....	147
2.2	LE CONTROLE DES ORGANISMES HABILITES A FORMER OU A CERTIFIER EST A ORGANISER	148
	ANNEXE 10 : LE SUIVI DE LA QUALITE PEDAGOGIQUE DES FORMATIONS.....	150
1	UN CADRE REGLEMENTAIRE INEXISTANT, A L'EXCEPTION DES FORMATIONS PAR APPRENTISSAGE SANCTIONNEES PAR UN DIPLOME	150
1.1	LE CONTROLE PEDAGOGIQUE DES FORMATIONS N'EST PAS DEFINI PAR UN CADRE REGLEMENTAIRE, A L'EXCEPTION DES FORMATIONS PAR APPRENTISSAGE SANCTIONNEES PAR UN DIPLOME	150
1.2	UN CADRE REGLEMENTAIRE DU CONTROLE PEDAGOGIQUE DES FORMATIONS PAR APPRENTISSAGE SANCTIONNEES PAR UN DIPLOME DECLINE DIFFEREMMENT SUIVANT LES MINISTRES CERTIFICATEURS.....	151
1.2.1	<i>La mission de contrôle pédagogique des formations par apprentissage (MCPFA) : un dispositif de contrôle défini par la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel qui exclut une majeure partie des formations relevant de l'enseignement supérieur.....</i>	151
1.2.2	<i>Des modalités d'organisation et de fonctionnement de la MCPFA fixées par chaque ministre certificateur.....</i>	153

2	UNE MISE EN ŒUVRE TRES DISPARATE SUIVANT LES MINISTÈRES CERTIFICATEURS ET SUIVANT LES TERRITOIRES.....	156
2.1	LES MCPFA NE SONT PAS INSTALLEES POUR LES FORMATIONS RELEVANT DU CHAMP DE L'AGRICULTURE	156
2.2	LES MCPFA ONT ENCORE UNE ACTIVITE REDUITE POUR LES FORMATIONS RELEVANT DU CHAMP DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS MAIS MONTENT EN PUISSANCE.....	156
2.3	LES MCPFA ONT ETE INSTALLEES DANS L'ENSEMBLE DES ACADEMIES, SOUS L'IMPULSION DE LA DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE (DGESCO).....	157
2.3.1	<i>Les MCPFA s'inscrivent dans un système d'assurance qualité plus global, différent suivant les régions académiques, qui impacte leur fonctionnement et leur rôle</i>	<i>157</i>
2.3.2	<i>Une politique de contrôle très disparate selon les académies.....</i>	<i>161</i>
3	UNE POLITIQUE DE CONTROLE QUI RESTE MODESTE ET AUX CONSEQUENCES LIMITEES	170
3.1	UN NOMBRE DE CONTROLES REALISES EN AUGMENTATION CONTINUE, MAIS QUI RESTE RELATIVEMENT FAIBLE, AVEC UNE DIFFICULTE A MOBILISER DES EXPERTS	170
3.2	UN EFFET DE LEVIER EGALEMENT LIMITE PAR L'ABSENCE DE CONSEQUENCES EN CAS DE DEFAILLANCES AVEREES.....	172
	ANNEXE 11 : LES CONTROLES DILIGENTES PAR LES SERVICES REGIONAUX DE CONTROLE... ..	173
1	LES SERVICES REGIONAUX DE CONTROLE, RESEAU TERRITORIAL DE LA MISSION DE L'ORGANISATION DES CONTROLES AU SEIN DES DREETS.....	173
1.1	LE RESEAU DES SRC : UN SERVICE AU SEIN DES DREETS	173
1.2	ATTRIBUTIONS EN MATIERE DE CONTROLE DE LA QUALITE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE : UN TRES LARGE CHAMP.....	173
1.3	LES RESSOURCES HUMAINES ALLOUEES AU CONTROLE : DES MOYENS LIMITES ET INEGALEMENT REPARTIS	174
2	LES CONTROLES A PRIORI : DECLARATION D'ACTIVITE ET BILANS PEDAGOGIQUES ET FINANCIERS	178
2.1	UN CONTROLE INITIAL A PRIORI : LA PROCEDURE DE DECLARATION D'ACTIVITE.....	178
2.2	UN CONTROLE ANNUEL A PRIORI : LA TRANSMISSION DU BILAN PEDAGOGIQUE ET FINANCIER.....	179
3	LE CONTROLE A POSTERIORI : LE CONTROLE ADMINISTRATIF ET FINANCIER.....	180
3.1	NATURE DU CONTROLE ADMINISTRATIF ET FINANCIER ET DIFFERENCES AVEC LE SIMPLE CONTROLE DE SERVICE FAIT (CSF)	180
3.2	LES OBLIGATIONS COMPTABLES : UN ENJEU CENTRAL DANS LE CADRE DU CONTROLE DES DEPENSES .	181
3.3	LES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES : COMPLEMENTARITES ET SYNERGIES AVEC LES OBLIGATIONS COMPTABLES.....	182
4	LA PROCEDURE DE CONTROLE : UN CADRE FORMALISE ET PROTECTEUR DES ORGANISMES.....	183
4.1	LES MOYENS DU CONTROLE : TEXTES JURIDIQUES ET AGENTS CHARGES DU CONTROLE.....	183
4.2	LES TEXTES ENCADRANT LE CONTROLE : UN CADRE COMPLEXE NECESSITANT UNE FORMATION DEDIEE	183

4.2.1	Les agents chargés du contrôle : assermentation et commissionnement	183
4.3	LA PROCEDURE DE CONTROLE : UN PROCESSUS CARACTERISE PAR SA LOURDEUR, COMPTE TENU DES MOYENS LIMITES DONT DISPOSENT LES SRC.....	184
4.3.1	Les principes applicables : droit de communication et principe du contradictoire	184
4.3.2	Le déroulement du contrôle : une procédure en neuf phases	185
4.4	UN OUTIL JURIDIQUE PUISSANT : ANNULATION ET RETRAIT DE LA DECLARATION D'ACTIVITE (ARTICLE L.6351-4 DU CODE DU TRAVAIL)	187
4.4.1	Le principal outil de sanction du non-respect de leurs obligations par les organismes.....	187
4.4.2	Deux régimes distincts d'annulation et retrait de la déclaration d'activité	187
4.5	OUTILS PROCEDURAUX SPECIAUX : DECISION DE VERSEMENT AU TRESOR PUBLIC, EVALUATION D'OFFICE ET REOUVERTURE DE L'INSTRUCTION.....	188
4.5.1	Décision de versement au Trésor public (article L.6362-10 du code du travail)	188
4.5.2	Evaluation d'office (articles L.6362-7-3 et R.6362-1-1 et suivants du code du travail)	189
4.5.3	Réouverture de l'instruction (article R.6362-1 du code du travail)	189
5	L'ACTIVITE DE CONTROLE DES SRC : PROGRAMMES DE CONTROLE ET LEURS RESULTATS	189
5.1	LES PROGRAMMES REGIONAUX DE CONTROLE : UNE IMPARFAITE DECLINAISON DES PRIORITES NATIONALES.....	189
5.1.1	La définition de priorités nationales par la MOC : une stabilité relative dans le temps	189
5.1.2	Une déclinaison incomplète au niveau régional liée au manque et à la disparité de moyens humains.....	190
5.2	L'ACTIVITE DE CONTROLE : UN VOLUME RELATIVEMENT MODESTE COMPTE TENU DES MASSES FINANCIERES EN JEU.....	190
	ANNEXE 12 : LE CONTROLE QUALITE DE POLE EMPLOI	192
1	LES CAHIERS DE CHARGES DES MARCHES DE FORMATION PERMETTENT D'EXPRIMER DES EXIGENCES VIS-A-VIS DES PRESTATAIRES ET DE DISPOSER D'UN DISPOSITIF DE PILOTAGE DE LEUR MISE EN ŒUVRE	192
1.1	LES CAHIERS DE CHARGES PERMETTENT D'EXPRIMER DES EXIGENCES PARTICULIERES EN TERMES DE QUALITE DES PRESTATIONS DE FORMATION.....	192
1.1.1	Les exigences génériques de l'acheteur public en termes de qualité des prestations.....	192
1.1.2	Les exigences apparues plus récemment : individualisation, parcours « sans couture », lutte contre le décrochage.....	194
1.2	LES DISPOSITIFS DE SUIVI ET PILOTAGE DES PRESTATIONS DE FORMATION, GARANTIE DE QUALITE	197
1.2.1	Le suivi sur indicateurs d'activité et de résultat.....	197
1.2.2	La comitologie de suivi et son fonctionnement.....	198
1.2.3	La possibilité d'un suivi croisé Pôle emploi- Conseils régionaux.....	205
2	LE DISPOSITIF D'AUDIT DE LA QUALITE APPARAÎT BIEN STRUCTURE, MAIS SON DEPLOIEMENT RESTE EN CHANTIER.....	208
2.1	UN DISPOSITIF D'AUDIT DE LA QUALITE DES PRESTATIONS DE FORMATION BIEN STRUCTURE	208
2.1.1	Un référentiel d'audit reflétant les exigences du Cahier des charges fonctionnel et technique des AFC, et comportant de larges recoupements avec Qualiopi.....	208
2.1.2	Un dispositif d'évaluation de la satisfaction des stagiaires ANOTEA	213
2.2	UN DEPLOIEMENT EN CHANTIER	215
2.2.1	Des dispositifs de signalement et ciblage variables	215
2.2.2	Un déploiement régional inégal du dispositif d'audit qualité.....	215

2.2.3	Les suites des audits et des notations des formations : des actions perfectibles.....	216
ANNEXE 13 : LE CONTROLE QUALITE DE LA CDC.....		220
1	L'ENREGISTREMENT DES ORGANISMES DE FORMATION AVANT L'ENTREE SUR LA PLATEFORME MCF CONSTITUE UN PREMIER FILTRE SIGNIFICATIF.....	220
1.1	LES ETAPES, CRITERES ET FORMALITES D'ENREGISTREMENT : DES VERIFICATIONS ASSEZ STRICTES.....	221
1.1.1	La phase de sécurisation d'urgence pour lutter contre des phénomènes de fraude.....	221
1.1.2	La stabilisation des procédures.....	222
1.2	LES RESULTATS : UN FILTRE SIGNIFICATIF	224
1.2.1	Les exemples du secteur de l'ACRE et des bilans de compétences.....	224
1.2.2	Les résultats quantitatifs : de forts taux de rejets des demandes d'enregistrement	225
2	LA CONTROLE QUALITE PARAIT BIEN OUTILLE MAIS RESTE INOPERANT.....	226
2.1	DES BASES JURIDIQUES ADEQUATES POUR LA MISE EN ŒUVRE D'UN CONTROLE QUALITE	226
2.1.1	Les bases juridiques existantes imposent à la CDC de diligenter des contrôles et précisent certaines sanctions envisageables, sans préjudice de poursuites judiciaires.....	226
2.1.2	La typologie des contrôles envisagés	228
2.2	UNE GRILLE DE CRITERES ASSEZ SEMBLABLE AU REFERENTIEL QUALIOPi, ENCORE INOPERANTE A DATE.....	229
2.2.1	Des référentiels de contrôle constitués.....	229
2.2.2	De larges recoupements avec le référentiel Qualiopi.....	230
2.2.3	Des dispositions non opératoires.....	234
2.3	LE DISPOSITIF DE RECUEIL DE SATISFACTION DES BENEFICIAIRES	235
2.3.1	Les conditions d'utilisation de MCF prévoient une évaluation facultative de la satisfaction et une possibilité de suite pour la CDC	235
2.3.2	La mise en œuvre	235
ANNEXE 14 : LE CONTROLE QUALITE DES OPCO		237
1	LES OPERATEURS DE COMPETENCES (OPCO), ORGANISMES DE FINANCEMENT ET CENTRES D'EXPERTISE AU SERVICE DES BRANCHES PROFESSIONNELLES.....	237
1.1	LES OPCO, OPERATEURS PARITAIRES DE FINANCEMENT ET CENTRE D'EXPERTISE SECTORIELLE	237
1.1.1	Un statut associatif, un agrément ministériel, une gouvernance paritaire	237
1.1.2	Une organisation par grands secteurs d'activité économique.....	237
1.2	UNE DOUBLE FONCTION : FINANCEMENT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET APPUI AUX BRANCHES	238
1.2.1	Une fonction centrale liée au financement, héritée des OPCA.....	238
1.2.2	Une mission secondaire d'appui aux branches professionnelles et aux petites entreprises..	238
1.3	UNE DOUBLE FONCTION DE CONTROLE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE	239
1.3.1	Le contrôle de service fait : deux niveaux et deux dimensions	239
1.3.2	Le contrôle qualité : une fonction récente exercée par le GIE D ² OF	241
2	UNE GRANDE VARIABILITE QUANTITATIVE ET QUALITATIVE DANS LES MODES DE CONDUITE DU CONTROLE : L'ENQUETE DE LA MISSION	243
2.1	AFDAS	244
2.1.1	Éléments dimensionnels.....	244
2.1.2	Nature et volume des contrôles réalisés.....	245
2.1.3	Modalités du contrôle.....	246
2.1.4	Echanges d'informations	249

2.2	ATLAS.....	250
2.2.1	Eléments dimensionnels.....	250
2.2.2	Nature et volume des contrôles réalisés.....	250
2.2.3	Modalités du contrôle.....	251
2.2.4	Echanges d'informations.....	251
2.3	CONSTRUCTYS.....	251
2.3.1	Eléments dimensionnels.....	251
2.3.2	Nature et volume des contrôles réalisés.....	252
2.3.3	Modalités du contrôle.....	254
2.3.4	Echanges d'informations.....	254
2.4	L'OPCOMMERCE.....	255
2.4.1	Eléments dimensionnels.....	255
2.4.2	Nature et volume des contrôles réalisés.....	256
2.4.3	Modalités du contrôle.....	256
2.4.4	Echanges d'informations.....	256
2.5	OCAPIAT.....	256
2.5.1	Eléments dimensionnels.....	256
2.5.2	Nature et volume des contrôles réalisés.....	257
2.5.3	Modalités du contrôle.....	258
2.5.4	Echanges d'informations.....	260
2.6	OPCO EP.....	260
2.6.1	Eléments dimensionnels.....	260
2.6.2	Nature et volume des contrôles réalisés.....	261
2.6.3	Modalités du contrôle.....	262
2.6.4	Echanges d'informations.....	262
2.7	OPCO MOBILITES.....	263
2.7.1	Eléments dimensionnels.....	263
2.7.2	Nature et volume des contrôles réalisés.....	263
2.7.3	Modalités du contrôle.....	264
2.7.4	Echanges d'informations.....	265
2.8	UNIFORMATION.....	265
2.8.1	Nature et volume des contrôles réalisés.....	266
2.8.2	Modalités du contrôle.....	266
2.8.3	Echanges d'informations.....	268
2.9	GIE D ² OF.....	268
2.9.1	Nature et volume des contrôles réalisés.....	268
2.9.2	Modalités du contrôle.....	269
2.9.3	Echanges d'informations.....	270
ANNEXE 15 : LE CONTROLE QUALITE DES REGIONS		271
1	INTRODUCTION	271
2	UN DISPOSITIF DE FINANCEMENT DES FORMATIONS PRINCIPALEMENT PAR ACHAT DE PRESTATIONS, S'APPUYANT SUR UN RESEAU DE TERRAIN.....	272
2.1	LES CAHIERS DE CHARGES PERMETTENT D'EXPRIMER DES EXIGENCES PARTICULIERES EN TERMES DE QUALITE DES PRESTATIONS DE FORMATION.....	272
2.2	LE TISSU REGIONAL, INSTRUMENT MAJEUR DANS LA RELATION ENTRE LA COLLECTIVITE ET LES ORGANISMES DE FORMATION.....	272
2.2.1	Le réseau de terrain	272

2.2.2	L'animation du réseau des organismes de formation	273
2.2.3	La possibilité d'un suivi croisé Pôle emploi - conseils régionaux ?.....	274
3	LE DISPOSITIF QUALITE EST ESSENTIELLEMENT AXE AUTOUR DU SUIVI DES MARCHES DE FORMATION.....	274
3.1	LA VERIFICATION DE LA QUALITE EXTERNE AU TRAVERS DU RESPECT DES CCFT	274
3.2	LES CONTROLES DE LA QUALITE EXTERNE AU-DELA DU SUIVI DES MARCHES	275
3.3	LE CAS PARTICULIER DE LA REGION OCCITANIE	275
4	SYNTHESE	276
5	DOCUMENTS JOINTS.....	276
	ANNEXE 16 : LE CONTROLE QUALITE DES ATPRO.....	287
1	LES ATPRO, HERITIERS DES FONGECIF.....	287
2	LA COORDINATION NATIONALE.....	287
3	QUE REPRESENTE LA TRANSITION PROFESSIONNELLE ?	288
4	LE CONTROLE QUALITE DE LA FORMATION	289
	ANNEXE 17 : LA MUTUALISATION DES INFORMATIONS DE CONTROLE	291
1	LES TROIS OUTILS EXISTANTS : DATADOCK, LA PLATE-FORME DES SRC ET LE DATA-HUB AGORA	291
1.1	DATADOCK : UN OUTIL DE PARTAGE DE DOCUMENTS RENDU LARGEMENT OBSOLETE PAR L'INTRODUCTION DE LA CERTIFICATION QUALIOPi	291
1.1.1	Une plate-forme destinée à transmettre les éléments de preuve de la qualité, avant l'introduction de Qualiopi.....	291
1.1.2	Un outil en perte de vitesse depuis la généralisation du référentiel Qualiopi, offrant deux fonctionnalités résiduelles	292
1.2	MON ACTIVITE FORMATION ET MON SUIVI DU CONTROLE : DES OUTILS PUISSANTS MAIS STRUCTURELLEMENT DEDIES AUX SRC.....	293
1.2.1	Mon activité formation : outil d'interface entre les systèmes de télétransmission et le SI des SRC.....	293
1.2.2	Mon suivi du contrôle : des fiches de contrôle particulièrement exhaustives	294
1.3	AGORA : UN DATA-HUB AGREGANT SUR CINQ AXES ET EN TEMPS REEL LA TOTALITE DES DONNEES RELATIVES A LA FORMATION PROFESSIONNELLE	296
2	LE DISPOSITIF PROPOSE : DANS LE RESPECT DE LA PROTECTION DES DONNEES, MOBILISER LES INFORMATIONS EXISTANTES POUR RATIONALISER LES CONTROLES ..	298
2.1	UN CADRE JURIDIQUE CONTRAIGNANT QUI DOIT ETRE PRIS EN COMPTE : LE CHOIX DE LA MISSION DE RAISONNER A DROIT CONSTANT.....	298
2.1.1	De manière générale, le secret des affaires et le secret professionnel constituent un obstacle important aux partages d'informations.....	298
2.1.2	Des dérogations sont cependant rendues possibles, à certaines conditions, et la plateforme Agora permet de raisonner à cadre juridique constant	299
2.2	UNE MUTUALISATION A MINIMA IMMEDIATEMENT OPERATIONNELLE : LES TROIS PISTES FAVORISEES PAR LA MISSION	301
2.2.1	Une fonction prioritaire : l'historisation des contrôles effectués et la programmation des contrôles à venir.....	301

2.2.2 Une fonctionnalité complémentaire : le signalement d'une alerte sur les organismes devant faire l'objet d'une surveillance	302
2.2.3 Une possibilité à évaluer : la construction d'un indicateur d'impact fondé sur le croisement des données individuelles issues de la DSN.....	302

ANNEXE 18 : LA QUALITE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE : ELEMENTS DE PARANGONNAGE 304

1 EN FRANCE COMME DANS UNE MAJORITE DE PAYS EUROPEENS, UNE APPROCHE DE L'ASSURANCE DE LA QUALITE FONDEE SUR LA REGULATION QUI RECOUVRE DES REALITES NATIONALES DIVERSES..... 305

1.1 UNE MAJORITE DE PAYS EUROPEENS A MIS EN PLACE UN SYSTEME DE PILOTAGE DE LA QUALITE FONDEE SUR LA REGULATION, EN ACCORD AVEC LES RECOMMANDATIONS DE L'UNION EUROPEENNE.....	305
1.1.1 Les deux approches du système de pilotage de la qualité de la formation professionnelle en Europe.....	305
1.2 DANS LE CADRE DES APPROCHES FONDEES SUR LA REGULATION, LES CERTIFICATIONS MISES EN PLACE DANS LES PAYS EUROPEENS DIVERGENT A LA FOIS PAR L'ORGANISATION DES DISPOSITIFS DE CERTIFICATION, ET PAR LES CRITERES UTILISES	308
1.2.1 En France, la certification Qualiopi a un large champ d'application comparativement à d'autres certifications existantes, mais n'est pas pilotée par une instance nationale.....	308
1.2.2 Les différents référentiels de qualité utilisés dans les pays européens, dont le référentiel national de qualité en France, recouvrent principalement des dimensions de qualité interne	313
1.2.3 Les autres référentiels européens fournissent des exemples de pratiques intéressantes non abordées dans le référentiel Qualiopi	314

2 LA PUBLICITE DE L'IMPACT DES FORMATIONS DANS LE MONDE.....315

2.1 ROYAUME-UNI : OFSTED	315
2.2 AUSTRALIE : YOURCAREER.....	316
2.3 COREE DU SUD : HRD-NET.....	318
2.4 SINGAPOUR : SKILLSFUTURE DIRECTORY	319

ANNEXE 1 : Liste des personnes rencontrées

I. Cabinets ministériels

Cabinet du ministre du travail, du plein emploi et de l'insertion

- M. Bruno Clément-Ziza, directeur adjoint de cabinet du ministre
- Mme Audrey Pérocheau, conseillère en charge de la formation des demandeurs d'emploi
- M. Philippe Zamora, conseiller marché du travail et assurance-chômage

Cabinet du ministre de l'éducation nationale et de la jeunesse

- M. Jean-Marc Huart, directeur de cabinet du ministre
- M. Dimitri Sydor-Vienne, conseiller en charge de l'égalité des chances, de la mixité sociale et scolaire, de l'éducation prioritaire et de l'orientation.

Cabinet de la ministre déléguée chargée de l'enseignement et de la formation professionnelle

- M. Guillaume Houzel, conseiller en charge de la Politique de certification et Qualité de la formation

II. Administration centrale

Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP)

- M. Bruno Lucas, délégué général à l'emploi et la formation professionnelle
- Mme Béatrice Becuwe, cheffe de service
- M. Stéphane Rémy, sous-directeur en charge des politiques de formation et de contrôle
- M. Philippe Delagarde, chef de la Mission d'organisation des contrôles
- M. Vincent Gassine, adjoint au chef de la Mission d'organisation des contrôles
- M. Sébastien Vassord, directeur de projet « Agora »

Direction des études, de la recherche et de la statistique (DARES)

- Mme Alexandra Louvet, cheffe du département formation professionnelle et alternance
- M. Hugo Schianchi, pilote de l'enquête ETOF

Direction générale de l'enseignement scolaire (DGESCO)

- M. Sébastien Begey, chef du bureau des lycées professionnels, de l'apprentissage et de la formation professionnelle continue
- Mme Martine Paty, adjointe au chef de bureau des diplômes professionnels
- Mme Marie-Claire Cardoso, chargée d'étude sur Eduform et le processus de labellisation

Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP)

- Mme Nathalie Caron, sous-directrice des statistiques et des synthèses DEPP A
- M. Erwan Coubrun, adjoint à la sous-directrice des statistiques et des synthèses DEPP A

Directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP)

- Mme Anne-Sophie Barthez Directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle.
- M. Benjamin Leperchey, chef de service, adjoint à la directrice générale
- Mme Muriel Pochard, sous directrice en charge de la stratégie et de la qualité des formations
- Mme Emilie Denos, adjointe de la cheffe du département « Formation et emploi, insertion professionnelle »
- Mme Nicole Ménager, conseillère scientifique et pédagogique

Direction des sports (DS)

- Céline Reculet, adjointe au chef du bureau emploi, métiers et diplômes du sport et de l'animation
- Michael Laborde, chargé de l'apprentissage au sein du bureau emploi, métiers et diplômes du sport

III. DREETS (directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités)

DRIETS Ile-de-France

- M. Marc Rohfritsch, Directeur régional adjoint, responsable du pôle économie, emploi, solidarités

- M. Alain Dupouy, responsable du département du contrôle de la formation professionnelle
- Mme Marie-Violaine Colas, cheffe du service de contrôle de l'apprentissage
- M. Stéphane Feignon, chef du service des relations avec les OPCO et du contrôle des organismes de formation signalés
- M. Emmanuel Bezy, chef du département solidarités emploi

DREETS Grand-Est

- Mme Corinne Chérubini, directrice régionale par interim
- M. Laurent Levent, responsable du pôle Solidarité, Compétences et Economie
- M. Claude Balan, chef de l'unité Mutations économiques et Développement des Compétences
- Mme Olivia Scotto de Vettimo, cheffe de l'unité de contrôle de la formation professionnelle (UCFP)

DDETS Martinique

- Mme Viviane Belhumeur, responsable du pôle Travail
- Mme Nathalie Joffre, responsable du SRC

DREETS Normandie

- Mme Michèle Lailler-Beaulieu, directrice régionale
- M. Johann Gourdin, responsable du Pôle entreprises et solidarités ;
- Mme Christine Fara, responsable du développement des compétences et du FSE
- Mme Anne Guilbaud, cheffe du service régional de contrôle de la formation professionnelle
- Mme Valérie Mons, cheffe du service apprentissage et formation
- Mme Elisa Lemarchand, chargée de mission en charge des titres professionnels.

DREETS Occitanie

- M. Julien Tognola, directeur régional
- M. Bastien Espinassous, responsable du pôle 3E
- M. Stéphane Bonafous, chef du service régional de contrôle (SRC)
- Mme Nathalie Astruc-Barthe, adjointe au chef du SRC

IV. Rectorats

Région académique Grand-Est

- M. Olivier Faron, recteur de l'académie de Strasbourg
- M. Sébastien Mathey, directeur de cabinet du recteur de l'académie de Strasbourg
- M. Richard Chantier, adjoint au directeur régional académique à la formation professionnelle initiale, continue et à l'apprentissage (DRAFPICA)
- Mme Marie-Laurence Presi, adjointe au DRAFPICA adjoint, en charge du CFA académique de Strasbourg
- Mme Calogero Aronica, adjointe au DRAFPICA adjoint, en charge du GRETA académique de Strasbourg
- M. Fabien Caspar, inspecteur de l'éducation nationale, coordinateur de la mission de contrôle pédagogique des formations par apprentissage (MPCA Strasbourg)

Région académique Hauts-de-France

- Mme Valérie Cabuil, rectrice de l'académie de Lille, présidente de la conférence des recteurs

Région académique Ile de France

- M. Anthony de Castro, adjoint DRAFPIC Île-de-France - DAFPIC Paris - directeur du GIP-FCIP Paris - conseiller du recteur de l'académie de Paris
- Mme Aurélie Capizzi, DAFPIC adjointe à la formation continue de Paris
- M. Alexandre Esmaeili, DAFPIC adjoint apprentissage de Paris
- M. Stéphane Casu, responsable du CFA académique,
- Mme Isabelle Bonnegrace, chargée des relations entreprises du CFA
- Mme Betty Loumagne, chargée des relations avec les UFA, responsable qualité GIP
- Mme Carole Donineaux, chargée de gestion du CFA

Région académique de Normandie

- M. Xavier Fontaine, directeur régional académique à la formation professionnelle initiale, continue et à l'apprentissage (DRAFPICA)
- M. Didier Magnier, DRAFPICA adjoint

- Mme Murielle Stefanovic, inspectrice d'académie – inspectrice pédagogique régionale, coordinatrice de la MCPFA
- M. François Macou, directeur adjoint de l'Institut de la formation professionnelle en région académique (IFPRA)
- M. Cyril Colasse, conseiller en accompagnement pédagogique pour l'apprentissage (CAPA) et référent qualité pour le département de l'Eure
- M. David Bretel, responsable de qualité académique du label Eduform
- M. Mimoun Zeaf, auditeur national label Eduform, GRETA Côtes Normandes
- Mme Véronique Champin, auditrice nationale label Eduform, GRETA Côtes Normandes

Région académique Occitanie

- Mme Sophie Béjean, rectrice de région académique Occitanie, rectrice de l'académie de Montpellier
- M. Nicolas Madiot, directeur régional académique à la formation professionnelle initiale, continue et à l'apprentissage (DRAFPICA)
- M. Mickaël Duchiron, DRAFPICA adjoint
- Mme Stéphanie Jansou, cheffe du département Formation professionnelle par apprentissage du DRAFPICA, directrice du CFA académique de Toulouse
- M. Marc Solignac, inspecteur de l'éducation nationale, coordonnateur de la mission de contrôle pédagogique des formations par apprentissage (MPCA Toulouse)
- Mme Fabienne Buisson, inspectrice de l'éducation nationale, membre de la MCPA Toulouse
- M. Thierry Fleuranceau, inspecteur pédagogique régionale, membre de la MCPA Toulouse
- M. Thierry Maltet, expert contrôle MPCA de la CCI Occitanie

V. France Compétences

Direction générale et directions opérationnelles

- M. Hugues de Balathier, directeur adjoint
- M. Renaud Bricq, directeur de la régulation
- Mme Pascale Pezzotta, chargée de mission régulation auprès de la direction de la régulation
- Mme Andrea Toma-Pilot, cheffe de service administratif financier et de la qualité
- Mme Samira Ghourba, consultante formation pour le service administratif, financier et de la qualité

- Mme Lucille Champenois, cheffe du service des affaires juridiques
- M. Marc Antoine Estrade, directeur de l'observation et de l'évaluation
- Mme Beatrice Delay, cheffe de projet à la direction de l'évaluation
- Mme Haude Rivoal, chargée d'études à la direction observation évaluation
- M. René Bagorski, directeur de la certification

Conseil d'administration

- M. Pierre Deheunynck, président du conseil d'administration de France Compétences, associé au cabinet de conseil Ricol Lasteyrie

Organisations syndicales au conseil d'administration

- M. Michel Beaugas, représentant de la CGT-FO
- Mme Aurore Dijoux, représentante de la CFDT
- M. Maxime Dumont, représentant de la CFTC
- Mme Salomé Duval, représentante de FO
- M. Jean-François Foucard, représentant de la CFE-CGC
- Mme Séverine Garandeau-Martin, représentante de la CFDT
- M. Florent Lecoq, représentant de la CGT

Organisations patronales au conseil d'administration

- Mme Marie Dupuis-Courtes, représentante de la CPME
- Mme Florence Gelot, représentante du MEDEF
- M. Louis Hart de Keating, représentant du MEDEF
- M. Laurent Munerot, représentant de l'U2P
- M. Max Roche, représentant du MEDEF

VI. Caisse des dépôts et consignations

Direction des politiques sociales

- M. Michel Yahiel, directeur des politiques sociales
- Mme Laure Manoukian, directrice adjointe à la formation professionnelle

- Mme Géraldine Boureau, responsable de l'unité d'action sociale
- M. Philippe Treilhou, responsable de la gouvernance des données de la formation professionnelle

VII. Centres de recherche

Centre d'étude et de recherche sur les qualifications (Céreq)

- Mme Isabelle Marion, responsable du département Certification et formation
- M. Jean-Claude Sigot, chargé des enquêtes du département Certification et formation
- M. Jean-Marie Dubois, chargé d'études au département Formation et Certification
- Mme Victoire Lafaysse, chargée d'étude et de suivi d'enquête au département Formation et Certification
- M. Edmond Noack, assistant en production et analyse de données au département Formation et Certification

Conservatoire national des Arts et Métiers (CNAM)

- M. Jean-Marie Barbier, professeur émérite en Sciences de l'Education, fondateur de chaire Unesco « Santé et formation professionnelle »
- Mme Martine Dutoit directrice de la chaire Unesco « Santé et formation professionnelle », rattachée à l'Institut Catholique de Paris

Leading Planet Institute (Centre de recherches interdisciplinaires)

- M. François Taddéi, enseignant chercheur, directeur du Leading Planet Institute

VIII. Structures d'accompagnement des organismes de formation

Centre Inffo

- Mme Pascale Romenteau, directrice de centre Inffo
- M. Loïc Le Bigre, consultant senior, en charge des questions de qualité

Carif-Oref (Centre animation ressources d'information sur la formation / Observatoire régional emploi formation)

- M. Ludovic Bertrand, directeur du réseau des Carif-Oref

Carif-Oref Grand Est (intégré au conseil régional Grand Est)

- M. Marc Petry, directeur de l'attractivité des métiers et des formations (DAMF)
- M. Julien Leclerc, responsable du service Prospectives, emplois et compétences
- Mme Clémence Nowak, responsable du service orientation
- M. Emmanuel Journot, adjoint au service de l'orientation
- Mme Anne-Laure Henry, référente métier de la base Carif

Carif-Oref Normandie

- M. Luc Chevalier, directeur
- Mme Elisabeth Marmontel, responsable du pôle formation

Carif-Oref Occitanie

- M. Pierre Monville, directeur
- M. Bruno Berenguel, responsable pôle animation et professionnalisation

IX. Structures d'accompagnement du handicap

CHEOPS Occitanie (Conseil Handicap et Emploi des Organismes de Placement Spécialisés)

- M. Jean-Luc Abitteboul, délégué régional

Cap Emploi Seine-Maritime-Rouen

- M. Sylvain Breugnot, directeur Cap Emploi Rouen
- Mme Sophie Tondelier, déléguée régionale CHEOPS Normandie

X. Instances d'accréditation et de labellisation, certificateurs

Comité français d'accréditation (Cofrac)

- M. Dominique Gombert, directeur général
- Mme Nathalie Saveant, directrice de la section Certifications

- Mme Helene Tagzout, responsable du pôle SPVA (Services, Produits, Vérification et Agroalimentaire) dans le pôle Certifications

EDUFORM

- Mme Martine Paty, adjointe au chef de bureau des diplômes professionnels
- Mme Marie-Claire Cardoso, chargée d'étude sur Eduform et le processus de labellisation

Qualité des formations au sein des Ecoles de Conduite

- M. Damien Laplace, chef du bureau de la réglementation et des professions d'éducation routière
- Mme Christelle De Rycker, adjointe au chef de bureau
- Mme Nadya Ouissa, chargée d'études, inspectrice du permis de conduire et de la sécurité routière
- Mme Agathe Seibel, chargée des études juridiques

Certif'Région

- Mme Marie-Béatrice Planche, chargée de mission qualité

Ecoles de la deuxième Chance (E2C)

- M. Alexandre Poncelet, directeur de la qualité
- Mme Laura Demongeot, chargée de mission

Ateliers de pédagogie personnalisée (APP)

- Mme Laurence Martin, directrice de l'association pour la promotion du label APP (APAPP)
- Mme Laure Pilias, coordinatrice nationale du réseau des APP
- Mme Clémence Tamiatto, responsable labellisation et chargée de développement

Opérateurs de bilan de compétence et bilan qualité (OBQAQT)

- Mme Sophie Clamens, déléguée générale de la fédération des CIBC
- M. Christophe Gichtenaere, responsable qualité et auditeur

QualiFormAgri

- M. Matthieu Booghs, chef du bureau de l'apprentissage, et de la formation professionnelle continue, à la direction générale de l'enseignement et de la recherche du ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire

- M. Bruno Neveu, chargé de mission apprentissage et formation continue
- Mme Sylvie Petijean, cheffe de service à Eduterre-Ingénierie, direction de l'institut d'enseignement supérieur et de recherche AgroDijon
- Mme Magalie Pichot, chargé de l'ingénierie au sein de ce service Eduter-Ingénierie

AFNOR

- M. Julien Nizri, directeur général de la certification
- Mme Sandrine Carbonaro, responsable du marché de la formation professionnelle
- M. Nicolas Desmarest, responsable du pôle réforme de la formation professionnelle
- M. Didier Hengy, auditeur Qualiopi

XI. Opérateurs de compétence (OPCO)

GIE D2OF

- M. Patrice Omnes, président du GIE, et président de l'OPCO ATLAS
- M. Patrick Courties, président de la commission de contrôle de GIE, directeur général de l'OPCO mobilités
- M. Victor Courties, secrétaire général du GIE

OPCO AFDAS (culture, industries créatives, médias, communication, télécommunications, sport, tourisme, loisirs et divertissement)

- M. Thierry Teboul, directeur général de l'AFDAS
- M. Jack Aubert, directeur des partenariats et relations institutionnelles
- Marie-Pierre Bai, responsable du département relations prestataires et data-formation
- Mme Virginie Delacour, déléguée régionale AFDAS, région Grand-Est et Franche-Comté

OPCO AKTO (secteur des services)

- M. Julien Maingault, directeur régional

OPCO EP (entreprises de proximité)

- Mme Saunia Deloumeaux, direction centrale des opérations permanentes au siège

- M. Philippe Mazza, délégué régional de l'OPCO EP Occitanie
- Mme Ophélie El Kantar, chargé de projet, OPCO EP Occitanie

XII. Pôle Emploi

Pôle Emploi

- M. Philippe Maraval, directeur des achats
- M. Hervé Jouanneau, directeur par interim de la direction du développement des compétences dans les territoires
- Mme Maud Venturini, responsable du département Ingénierie de formation
- Mme Catherine Touati, adjointe au département Insertion et engagement des entreprises
- Mme Cécile Leclerc, cheffe de projet

Pôle Emploi Grand Est

- Mme Francicia Courtois, directrice régionale adjointe en charge des opérations
- M. Thierry Clech, directeur administratif et financier
- M. Franco Fédérici, directeur de la performance du réseau
- M. Eric Chautant, responsable du service formation
- M. Philippe Berviller, responsable du service qualité

Pôle Emploi Normandie

- M. Bruno Peron, directeur régional adjoint

Pôle emploi Occitanie

- Mme Géraldine Gravouil, directrice des opérations
- M. Christophe Carrol, directeur régional adjoint

XIII. Régions

Régions de France

- M. David Margueritte, vice-président de la région Normandie, représentant de Régions de France au conseil d'administration de France Compétences

Conseil Régional Grand Est

- Mme Claire Coudy-Lamaignère, directrice générale adjointe, au développement et à la valorisation des potentiels
- Mme Céline Villiers, directrice de la formation pour l'emploi (DFOE)
- Mme Agnès Febvay, cheffe de service du pilotage et de l'animation territoriale de la DFOE

Conseil Régional d'Occitanie

- Mme Agnès Nadot, directrice de la formation et des parcours professionnels
- M. Thibault Guibon, directeur adjoint de la formation et des parcours professionnels

Conseil Régional Normandie

- Mme Clarisse Dautrey, directrice de la formation tout au long de la vie
- Mme Julie Jahier, cheffe du service des formations qualifiantes

XIV. Autres financeurs

AT Pro Grand Est

- Mme Lionel Lemaire, directeur régional Grand Est
- Mme Amandine Weissenbacher, responsable du pôle qualité des parcours

AT Pro Normandie

- M. Mathieu Jacotot, président
- M. Jean-Paul Choulant, vice-président
- Monsieur Jean-Paul Le Dréau, directeur-adjoint et responsable qualité

AT Pro Occitanie

- Mme Caroline Dehes, chargée de mission qualité

Agence Erasmus +

- M. Sébastien Thierry, directeur adjoint
- M. Jean Bassaler-Merpillat, directeur du département Gestion des projets

- M. Jérôme Broustaut, responsable qualité

XV. Représentants des organismes de formation et des usagers

Acteurs de la compétence

- Mme Isabelle Rivière, déléguée générale adjointe, accompagnée de 2 adhérents et élus
- Mme Sophie Roques, administratrice et coprésidente de la commission Qualité et pédagogie
- M. Matthieu Naud, président des Acteurs de la compétence en Nouvelle-Aquitaine

FNADIR

- M. Pascal Picault, président de la FNADIR
- M. Jean-Philippe Audrain, vice-président FNADIR

Syndicat national des organismes de formation (Synofdes)

- M. Michel Clezio, président du Synofdes
- M. David Cluzeau, délégué général du Synofdes
- Mme Hélène Lerosier, chargée de développement du réseau et de l'innovation
- Mme Catherine Raffin, représentante des adhérents, directrice qualité de la fédération Léo Lagrange

Association nationale des apprentis de France (ANAF)

- M. Aurélien Cadiou, président de l'ANAF

XVI. Branches professionnelles

CCCA BTP (Comité de concertation et de coordination de l'apprentissage du bâtiment et des travaux publics)

- M. Jean-Jacques Hénon, directeur des politiques de formation et d'innovation pédagogique
- Mme Martine Lecoœur, chargée d'études

UIMM

- M. David Derre, directeur de l'emploi et de la formation
- M. Ulric Breheret, responsable du réseau de la formation
- M. Xavier Delpy, chef de service juridique

XVII. Entreprises

ENGIE

- M. Nicolas Rolland, directeur de la performance RH, de l'engagement des employés et de l'Université Engie

Sodexo

- M. Boris Pincot, vice-président en charge des ressources humaines
- M. Gérald Gand, directeur de la formation

XVIII. Enseignement supérieur

Formation continue à l'Université

- M. Franck Giuliani, d'Opale président du réseau de de la Formation continue à l'Université
- Mme France Velasquez, vice-président du réseau de la FCU
- Mme Alexandra Bodin, administratrice du réseau la FCU, en charge de la qualité
- M. Yannick Vigignol, administrateur de la FCU

XIX. Organismes de formation

AFPA

- M. Jean-Marie Marx, président de l'AFPA
- M. Thomas Delourmel, directeur général délégué en charge de l'animation du réseau et des stratégies territoriales
- Mme Cécile Jahan, directrice pédagogique, accompagnement et usages numériques, au sein de la direction de l'ingénierie
- M. Jean-Luc Corinthe, responsable national qualité de l'AFPA

CEFPPA Adrien Zeller (Centre Européen de Formation et de Promotion Professionnelle par Alternance pour l'Industrie Hôtelière)

- M. Sébastien Malgras, directeur

CFA ARASSM (association régionale pour l'apprentissage dans le secteur sanitaire, social et médico-social)

- M. Jean Dumel, président de l'Arassm
- M. Pierre Huin, vice-président de l'Arassm
- Mme Béatrice Martel, directrice de l'Arassm, vice-présidente FNADIR Grand-Est

Chambre de commerce et d'industrie Paris Ile-de-France (CCI Paris IDF), Hauts-de-Seine (CCI 92) et Val d'Oise (CCI 95)

- M. William Prost, directeur général délégué départemental CCI 92
- Mme Valérie Aillaud, responsable du pôle Economie territoriale, innovation et tourisme CCI IDF
- M. Laurent Mabire, chef de projet entrepreneuriat CCI Paris IDF et référent Qualiopi CCI 92
- M. Stéphane Ferrain, responsable entrepreneuriat CCID 92 et responsable du domaine d'activité stratégique Création jeune entreprise pour la CCI Paris IDF
- M. Alexandre Procaccia, référent de la formation « Start / Boost Entrepreneur » CCI Paris IDF
- M. Eric Teissedre, responsable pédagogique de la formation « 5 Jours pour entreprendre » CCI 92
- M. Aurélie Garcia, assistante pédagogique de la formation « 5 Jours pour entreprendre » CCI 92
- M. Olivier Denizard, responsable service appui aux entreprises CCI 95
- Mme Isabelle Chauvet, responsable pédagogique de la formation Boost Entrepreneurs CCI 95
- Mme Catherine Pouchard, assistante pédagogique de la formation Boost Entrepreneurs CCI 95

GRETA-CFA GPI2D, site du Lycée professionnel Diderot, Paris

- M. Alain Galeazzi, ordonnateur du GRETA, proviseur du lycée Raspail, Paris
- Mme Nathalie Dupain, proviseure du lycée polyvalent Diderot, Paris
- M. Stéphane Gaston, directeur délégué à la formation professionnelle et technique (DDFPT)

- Mme Leïla Hanni, conseillère formation professionnelle
- M. Julien Deltour, coordonateur
- Mme Chantal Dasse, animatrice qualité du Greta
- Mme Morgane Prime, stagiaire TP EEB
- M. Nikola Jankovic, stagiaire Bac pro Melec

IFRA Sud (organisme association de formation professionnelle continue et CFA en Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées)

- Mme Audrey Quief, directrice générale
- Mme Paula Barbosa, assistante de direction et référente qualité

L'Atelier des chefs

- M. Nicolas Bergerault, président
- Mme Eloïse Bergerault, responsable des programmes

Lycée professionnel Jean Mermoz, Montpellier

- M. Laurent Arbault, président du GRETA-CFA Montpellier-Littoral et proviseur du lycée Mermoz
- Mme Joëlle Jaeck, directrice opérationnelle du GRETA-CFA de Montpellier-Littoral

Lycée professionnel Emile Mathis, Schiltigheim

- M. Philippe Rivieyran, proviseur du lycée
- M. Stéphane Messig, directeur délégué de l'UFA
- Equipe enseignante et élèves du lycée

Lycée professionnel Renée Bonnet, Toulouse

- Mme Danielle Bodin, proviseur
- Equipe enseignante du lycée

Média formation, Rouen

- M. Yves Vernon, directeur

OpenClassrooms, Paris

- Mme Florence Diesler, vice-présidente en charge des programmes publics

Lycée professionnel Jules Lecesne, Le Havre

- Xavier Levassor, responsable pédagogique de l'UFA du lycée Jules Lecesne
- L'équipe pédagogique de l'UFA Jules Lecesne

XX. Personnalités qualifiées

- M. Antoine Amiel, directeur général de Learn Assembly, membre du conseil d'administration de la Fédération des Acteurs de la Compétence
- M. Mikaël Charbit, administrateur de l'État, ancien directeur de la certification de France Compétences
- Mme Pascale Etemad, ex-directrice d'organisme de formation
- M. Dominique Pépin, directeur du développement des carrières et des relations institutionnelles de l'ESCP

Cour des comptes

- Mme Corinne Soussia, présidente de la 3ème section de la 5ème chambre (Travail, emploi)
- M. Philippe Duboscq, conseiller maitre, responsable du secteur de la formation professionnelle

Inspection générale des affaires sociales

- M. Philippe Dole, inspecteur général honoraire des affaires sociales
- M. Cédric Puydebois, inspecteur général des affaires sociales
- Mme Irina Schapira, inspectrice des affaires sociales, co-autrice du rapport sur l'utilisation des données de la DSN à des fins de statistique publique ou de pilotage
- Mme Carine Seiler, inspectrice générale des affaires sociales, ancienne Haut-commissaire aux compétences

Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche

- M. Marc Foucault, inspecteur général de l'éducation, du sport et de la recherche

ANNEXE 2 : Méthodologie

[1] La mission a adopté une méthodologie visant à croiser les appréciations des différentes parties prenantes (usagers, bénéficiaires et apprenants, organismes de formation, organismes certificateurs et contrôleurs, financeurs ou opérateurs, entreprises et branches professionnelles, pouvoirs publics, experts) selon diverses approches (revue de littérature, entretiens, enquêtes par questionnaires, enquêtes de terrain, parangonnage).

1 Entretiens avec les administrations et les représentants du secteur

[2] Des entretiens ont été programmés avec¹ :

- Les cabinets et les administrations centrales concernés
- Les services déconcentrés concernés : Dreets (SRC), rectorats (Recteurs, DRAFPIC)
- Les établissements nationaux : France Compétences, et les financeurs ou opérateurs compétents : Caisse des dépôts et consignation, Pôle emploi, AGEFIHP (n'a pu être contacté), OPCO et GIE D2OF, Région de France
- Le Cofrac, les certificateurs, les instances labellisantes ; le HCERES
- Les partenaires sociaux au niveau national (représentants au Conseil de France compétences)
- Branches professionnelles UIMM
- Des têtes de réseau : CCCA BTP, CMA France, CCI France
- Au niveau régional : les services des Régions, les ATpro,
- des représentants d'OF : « Acteurs de la compétence », qui a remplacé la Fédération de la formation professionnelle (FFP), et le Synofdes (syndicat national des organismes de formation)
- Associations représentatives d'usagers seront organisées : ANAF (association nationale des apprentis de France)

¹ Liste non exhaustive

2 Revue de littérature, consultation d'experts de la qualité, parangonnage

2.1 Revue de littérature et consultation d'experts

[3] La notion même de qualité de la formation est analysée à travers la littérature abondante sur ce sujet, académique ou professionnelle (AFNOR...). La mission a noté la réflexion en cours sur ce sujet à la CCCA BTP (12 critères de mise en œuvre d'une formation qualitative).

[4] Cette revue ne vise pas des objectifs académiques, mais le recensement d'éléments opérationnels de nature à enrichir les approches évaluatives de la qualité actuellement en vigueur.

[5] Une première distinction porte sur les obligations de moyens (processus, encadrement, plateaux techniques, matériels pédagogiques ...) et les actions de formation elles-mêmes.

[6] Par ailleurs, il est important de distinguer les points de vue en la matière, selon que la qualité est perçue :

- par les usagers,
- par les employeurs des personnes formées,
- par des spécialistes de la pédagogie,

ou approchée par la valeur ajoutée (au sens employé pour l'appréciation des lycées par exemple²) ou l'impact des formations suivies (insertion dans l'emploi...).

[7] Cette revue de littérature est accompagnée de la consultation d'experts de ces domaines.

2.2 Parangonnage

[8] Deux types de parangonnages en matière de certification de la qualité :

1/ Des comparaisons sont établies entre le référentiel Qualiopi et les labels existants, par exemple le label Eduform³, ou le label « Certif'région » de la région Occitanie⁴, ou encore les référentiels utilisés par le HCERES.

² la valeur ajoutée correspond à la différence entre les résultats obtenus et les résultats qui étaient attendus, compte tenu des caractéristiques scolaires et sociodémographiques des élèves accueillis ; <https://www.education.gouv.fr/methodologie-des-indicateurs-de-resultats-des-lycees-11948>

³ Le label Eduform « vise à garantir sur l'ensemble du territoire national la qualité des prestations proposées et mises en œuvre au sein du réseau de formation professionnelle de l'éducation nationale. Il est également ouvert à tous les prestataires de formation professionnelle, publics ou privés, qui préparent à des diplômes professionnels de l'éducation nationale. »

⁴ Le label Certif'Région de la région Occitanie avait été élaboré avant l'existence de Qualiopi, il continue d'être délivré dans la mesure où il contient 12 indicateurs supplémentaires non couverts par le label Qualiopi,

2/ La certification des organismes de formation ou des formations dans d'autres États : plusieurs sources (OCDE, CEDEFOP) repérées en la matière sont exploitées.

3 Enquêtes par questionnaires auprès des principales catégories d'acteurs

3.1 Enquête usagers

[9] L'avis des usagers sur la formation suivie est important pour comprendre les critères de qualité qu'ils privilégient, indépendamment des critères du référentiel utilisé dans la certification Qualiopi.

[10] La mission a demandé une exploitation spécifique des questions portant sur ce sujet dans l'enquête post formation portant sur les « sortants de formation professionnelle » de la DARES⁵.

« L'enquête « Post-Formation » a été mise en place en 2019 par la Dares dans le cadre de l'évaluation du Plan d'Investissement dans les Compétences. Il s'agit d'une enquête trimestrielle menée auprès de personnes ayant été en recherche d'emploi et ayant, à ce titre, suivi une formation professionnelle. Elle cible les personnes entre 6 et 9 mois après leur sortie de formation, y compris celles qui l'ont interrompu avant la fin.

L'enquête vise à recueillir l'avis des stagiaires sur le déroulement de la formation, sa qualité et ses apports. Elle permet d'apprécier notamment les délais d'entrée en formation, **l'accompagnement dont les stagiaires ont pu bénéficier, la présence et les apports de période d'immersion en entreprise ainsi que les compétences que les stagiaires pensent avoir acquises.**

L'enquête Post-Formation est la seule enquête nationale portant sur la qualité des formations suivies. Cette enquête comporte toutefois un biais pour la mission puisqu'elle se concentre sur les anciens demandeurs d'emploi et ne porte donc pas sur les salariés ayant suivi une formation en période d'emploi.

Source : Site DARES

[11] En outre, la mission s'est basée sur l'enquête de la DARES sur les usages du CPF, dont le premier volet a été publié en février 2023.

[12] Enfin, une exploitation de l'enquête CCCA BTP portant sur les apprentis du secteur est également réalisée⁶.

à ce titre la région Occitanie est devenue instance labellisante et l'obtention du label Certif'Région donne automatiquement droit au label Qualiopi.

⁵ Module E : qualité et utilité de la formation : qualité de l'information sur la formation, qualité pédagogique et matérielle, apport (préparation et réussite à un examen...), évolution dans un projet professionnel, situation professionnelle initiale et post formation

⁶ <https://reperes.apprentissage-btp.com/apprentis-resume#satisfaction-vis-a-vis-du-cfa-et-de-lentreprise>

3.2 Enquête organismes de formation

[13] La mission a obtenu la possibilité de créer un module d'enquête complémentaire à l'enquête transformations de l'offre de formation (ETOF) de la DARES et du CEREQ, dont seules quelques questions abordent la qualité des formations⁷. Cette démarche, extrêmement utile à la mission, a nécessité la conclusion d'une convention spécifique avec la DARES et le CEREQ, maître d'œuvre.

[14] Le questionnaire d'enquête, partagé par la DARES et le CEREQ porte sur l'appréciation des critères, des procédures et des effets (balance coûts/bénéfices) de Qualiopi, et des autres dispositifs de contrôles de qualité, par les OF, l'organisation interne en matière de qualité ...

ETOF couvre un échantillon de 16 000 organismes de formation tirés parmi les centres de formation des apprentis et les organismes de formation ayant renseigné un bilan pédagogique et financier (BPF) de 2021 ou une déclaration d'activité de 2020 et 2021.

Cette enquête, qui a débuté le 19 septembre 2022, vient compléter les informations administratives disponibles sur le champ de l'offre de formation. En particulier, elle a pour objectif de documenter les effets des dernières réformes de la formation professionnelle (loi du 5 mars 2014, loi du 5 septembre 2018), des plans nationaux de soutien à la formation des personnes en recherche d'emploi (Plan 500 000 en 2016-2017, Plan d'investissement dans les compétences depuis 2018) et de la crise sanitaire.

Source : DARES

[15] Enfin, s'agissant spécifiquement de l'impact de la formation en termes d'insertion sur le marché du travail, la mission a examiné les apports d'Inserjeunes⁸.

3.3 Enquête organismes de certification et instances de labellisation

[16] Les 34 organismes de certification et les 8 instances de labellisation Qualiopi ont fait l'objet d'une enquête exhaustive spécifique portant sur leur appréciation :

- des critères de certification et leurs suggestions d'ajustement ou complément ;
- des méthodes d'audit pratiquées, et leurs suggestions d'amélioration.

⁷ Questions A13j (l'OF est-il certifié ou en cours de certification ?), B9 (évaluation des formations, ?), B9bis (production d'indicateurs de résultat, ?), C2 (impact de la certification Qualiopi sur différents registres)

⁸ Inserjeunes permet de calculer pour chaque centre de formation d'apprentis et pour chaque lycée professionnel, des taux de poursuite d'études et d'emploi pour les différentes formations couvertes, ainsi que la valeur ajoutée de l'établissement. Les indicateurs d'insertion professionnelle sont disponibles à différents moments après la sortie du système éducatif (6 mois, 12 mois, 18 mois et 24 mois).

3.4 Enquête financeurs : OPCO, Pôle emploi et régions

[17] En tant qu'opérateurs du financement de la formation, les 11 OPCO et les régions ont fait l'objet d'une enquête portant sur leurs pratiques de contrôle de service fait et de qualité.

[18] La mission a croisé les résultats des questionnaires avec les travaux en cours d'un « groupe financeurs » réuni par la DGEFP, afin de prévoir un possible rapprochement des modalités de contrôle. Ce groupe a cependant produit peu de résultats sur la période de la mission.

[19] Une enquête spécifique portant sur les modalités de pilotage des marchés de formation a été diligentée auprès des directions régionales de Pôle emploi.

3.5 Enquête rectorat

[20] Une enquête *ad hoc* auprès de l'ensemble des rectorats a visé à appréhender la pratique des contrôles de la qualité pédagogique de l'apprentissage.

4 Enquêtes de terrain

4.1 Accompagnement d'une journée d'audit

[21] La mission a accompagné des auditeurs Qualiopi au cours de journées d'audit.

4.2 Déplacements en région

[22] La mission a effectué 4 déplacements de terrain, dans 4 régions, dont la région Ile de France et la région Normandie.

[23] La région Occitanie est la seule à conserver un label régional reconnu (Certif'Région).

[24] La région Grand Est a également été signalée pour le dynamisme de son apprentissage.

[25] Des entretiens par visio-conférence ont été également tenus avec les interlocuteurs compétents d'une collectivité territoriale d'outre-mer.

[26] Les interlocuteurs suivants ont été systématiquement contactés, de manière à disposer

- d'une approche complète des contrôles qualité dans une même région ;
- d'une comparaison des pratiques interrégionales.

[27] L'appui des Dreet et des rectorats a été sollicité pour l'organisation des déplacements.

Région / vice-président en charge de la formation et services régionaux compétents
Dreets/ pôle économie-emploi-compétences et SRC
Carif-Oref
CPIR AT Pro
OPCO
DR Pôle Emploi
Cap Emploi
Organismes de formation
Bénéficiaires et apprenants (si possible)
Organismes consulaires (organisation du contrôle pédagogique de l'apprentissage)
Rectorat : DRAFPIC ; mission de contrôle de l'apprentissage

4.3 Investigations relatives aux plateformes de données

[28] Pour les trois plateformes existantes (Datadock, recueil des BPF et Agora), la mission a analysé avec les porteurs actuels, les systèmes d'information utilisés, les données actuellement mobilisées, les fonctionnalités de traitement et d'accès, les développements envisageables et les coûts associés, pour évoquer la question de mutualisation de données de contrôle.

ANNEXE 3 : Définitions de la qualité de la formation

1 Qu'est-ce que la formation professionnelle ?

1.1 Version INSEE

[1] La formation professionnelle est un processus d'acquisition de connaissances et de compétences requises dans des métiers spécifiques ou plus largement sur le marché de l'emploi. Ce processus peut intervenir en cours de formation initiale (par exemple apprentissage, lycée professionnel...) ou de formation continue.

1.2 Version code du travail (L.6111-1)

[2] La formation professionnelle tout au long de la vie constitue une obligation nationale. Elle vise à permettre à chaque personne, indépendamment de son statut, d'acquérir et d'actualiser des connaissances et des compétences favorisant son évolution professionnelle, ainsi que de progresser d'au moins un niveau de qualification au cours de sa vie professionnelle. Elle constitue un élément déterminant de sécurisation des parcours professionnels et de la promotion des salariés.

[3] Elle comporte une formation initiale, comprenant notamment l'apprentissage, et des formations ultérieures, qui constituent la formation professionnelle continue, destinées aux adultes et aux jeunes déjà engagés dans la vie active ou qui s'y engagent.

[4] En outre, toute personne est en droit de faire valider les acquis de son expérience, notamment professionnelle.

1.3 Analyse

[5] La formation professionnelle est donc une prestation de service délivrée à des personnes physiques, consistant en un transfert de connaissances et la construction ou renforcement de compétences. Elle est un droit, et doit donc être accessible. Elle est majoritairement financée par des dispositifs publics (souvent sur des fonds issus de cotisations et taxes versées par les employeurs à cette fin) ou les employeurs eux-mêmes, sans qu'un engagement financier du bénéficiaire ne soit systématiquement écarté (il l'est toutefois pour l'apprentissage, car toute participation financière de l'apprenti correspondrait à une participation financière pour l'obtention d'un emploi, ce qui est contraire au droit au travail).

[6] L'objectif étant la sécurisation des parcours professionnels, la promotion des salariés et visant la progression d'au moins un niveau de qualification au cours de leur vie professionnelle, la question des compétences acquises et de leur reconnaissance est centrale.

- Évolution professionnelle (personne en situation d'emploi) :
 - dans la continuité = promotion ⇒ formation certifiante ou VAE + certification
 - dans un nouveau parcours = reconversion ⇒ orientation + formation certifiante
- Sécurisation (personne en situation d'emploi) :
 - pour actualiser connaissances/compétences ⇒ formation
 - pour « cranter » une situation ⇒ formation certifiante ou VAE + certification
- Sécurisation (personne sans emploi) :
 - pour revenir vers l'emploi à son niveau de qualification ⇒ formation
 - pour (re)venir vers l'emploi avec nouvelle (ou première) qualification ⇒ formation certifiante

[7] On note donc, comme conséquence directe des termes dans lesquels la définition de la formation professionnelle est désormais posée (en termes d'objectifs, et non plus de droits quantitatifs), l'importance que prennent dorénavant les formations certifiantes...

[8] Toutefois, ces termes et objectifs ne doivent pas faire oublier que le développement personnel de tout individu est important et que, par une meilleure compréhension de son métier, de son positionnement ou une amélioration de la qualité de vie au travail, ce développement personnel peut aussi avoir des conséquences positives sur l'efficacité du salarié et de l'équipe au sein de laquelle il s'inscrit dans l'activité professionnelle.

2 Qu'est-ce que la qualité ?

[9] Écartons d'abord l'application du concept à une personne physique ou morale, qui correspond d'abord à une valeur morale, et fait plus appel à la notion de vertu, puisque le sujet n'est pas là, et concentrons l'attention sur la qualité d'un produit, bien ou service...

2.1 Version « Larousse »

1. Aspect, manière d'être de quelque chose, ensemble des modalités sous lesquelles quelque chose se présente : Photographe attentif à la qualité de la lumière.
2. Ensemble des caractères, des propriétés qui font que quelque chose correspond bien ou mal à sa nature, à ce qu'on en attend : Du papier de qualité moyenne.
3. Ce qui rend quelque chose supérieur à la moyenne : Préférer la qualité à la quantité.
4. Chacun des aspects positifs de quelque chose qui font qu'il correspond au mieux à ce qu'on en attend : Cette voiture a de nombreuses qualités.

2.2 Version « Le Robert »

[10] La qualité est la manière d'être non mesurable d'une chose, qui lui donne une valeur plus ou moins grande (s'opposant ainsi à quantité).

[11] On observe que dans ces définitions « générales » de la qualité plusieurs angles sont proposés, l'un des définitions allant même jusqu'à qualifier de « non mesurable » cette « manière d'être » d'une chose.

2.3 Version ISO

[12] La qualité est l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences. Dans la pratique, la qualité se décline sous deux formes, selon l'origine des dites exigences :

- **Qualité externe** : caractéristiques d'un produit ou service faisant qu'il répond parfaitement aux besoins et attentes des clients ;
- **Qualité interne** : caractéristiques d'ensemble des processus et procédés d'une entreprise en vue de la maîtrise et de l'amélioration de son fonctionnement.

[13] Dans cette définition, à vocation beaucoup plus opérationnelle, on observe :

- que l'approche est plus globale, ne qualifiant pas seulement le produit ou service, mais traitant aussi de l'entreprise qui le produit ou le rend, ce qui place la question de la qualité du produit ou du service –au-delà du « seul » client– au cœur de la relation entre client et fournisseur ou prestataire ;
- que les exigences ne sont par conséquent pas seulement celles du client, même si elles sont à la base de l'ensemble ;
- que l'on s'y garde d'aborder la « non mesurabilité », même si cette question reviendra souvent dans la mission, puisque l'objectif du dispositif normatif est de la « garantir », et qu'il est impossible de garantir quelque chose que l'on est incapable de quantifier.

3 De la qualité d'un produit...

[14] Pour l'Afnor, la qualité d'un produit réside dans ses caractéristiques qui lui permettent de satisfaire les besoins exprimés ou implicites. Les produits recouvrent ici à la fois les biens, matériels ou immatériels, et les services.

[15] De ce point de vue, on peut distinguer la qualité d'un bien ou d'un service. Pour les biens matériels, on est en présence d'objets matériels dont les critères, ou contraintes, sont qualifiables –et mesurables– aisément pour la plupart : fonction remplie, qualités dimensionnelles, de résistance physique, de puissance (mécanique, électrique, acoustique...), d'aspect par ses surfaces (rugosité, brillance...) ; il en reste cependant toujours d'autres qui le sont beaucoup moins : aspect par son « design » (effets de mode, de réputation du « designer »,...), sa valeur d'estime (liée à une

relation « affective » à l'objet, à la représentation sociale apportée par sa détention...). Les biens immatériels sont plus difficilement qualifiables et quantifiables. Certains font l'objet d'une certification (brevets, par exemple), mais tous –dans la vie professionnelle– font l'objet d'une valorisation, que ce soit par une monétarisation directe (licence, droit de reproduction, bail commercial...) ou de manière indirecte dans l'activité exercée (expertise individuelle, savoir-faire collectif...).

[16] Inversement, si la qualité d'un service ne diffère pas vraiment, dans son principe, de la qualité d'un bien, la proportion des critères ou contraintes aisément qualifiables –et mesurables– y sera très différente et la spécification de la qualité le sera également. Cette approche permet d'ailleurs d'avoir une vision globale dans le cas d'entreprises pour lesquelles les notions de bien et de service sont difficilement dissociables. Par exemple, le métier de la restauration (ou plutôt les métiers de la restauration, puisqu'ils sont très différents en fonction du type de restauration, de la restauration rapide à la restauration gastronomique) : il comprend la réalisation de biens (les mets à destination des clients) et le service rendu (service à table, conseil...). Est-il toujours possible pour le client d'attribuer au bien ou au service telle ou telle qualité, dans la mesure où les conditions dans lesquelles il a consommé le mets ont une influence sur la perception qu'il en a (impact d'une attente trop longue en restauration rapide, des conseils de dégustation en restauration gastronomique...) ? D'autres métiers n'ont pas de produit « support », mais seulement une fonction de service, par exemple le transport, le conseil...

[17] Il faut aussi noter, dans cette définition, qu'il est fait mention des besoins implicites, qui sont donc encore plus difficiles que les autres à traiter dans la mesure où n'étant pas exprimés, leur satisfaction n'en sera que plus difficilement mesurable, elle ne passera souvent que par la détection de signaux faibles à interpréter.

4 ... à la qualité de la formation professionnelle

[18] Tout d'abord, quel que soit le type de formation, une action de formation fait partie des champs d'action qui comprennent un bien (immatériel en l'occurrence) et un service, associés. Le bien est l'ensemble des compétences à acquérir à l'aide des savoirs et des connaissances à transmettre. Le service est l'ensemble de la prise en charge de l'apprenant, de la méthodologie, de la pédagogie, de l'accompagnement associés dans l'acte de formation.

- Dans le cadre de la formation initiale obligatoire, le bien est central, souvent sanctionné par l'obtention d'un diplôme et le service associé est celui qui permet d'une part d'être efficace dans la transmission de la connaissance, mais aussi au jeune de construire sa compétence de futur citoyen responsable. Il doit aussi prévenir le décrochage et favoriser l'accompagnement vers l'emploi.
- Dans le cadre d'une formation dans laquelle l'apprenant s'engage à titre personnel, le bien est une connaissance ou compétence qui l'intéresse puisqu'il a choisi la formation, le service associé rend le transfert de connaissance efficace et contribue au développement de soi et à l'épanouissement de l'apprenant, voire développe chez lui une compétence qui pourra éventuellement lui servir professionnellement.

- Dans le cadre de la formation professionnelle, le bien est constitué de la(des) compétence(s) visée(s), construite(s) sur les connaissances et ressources nécessaires à son(leur) acquisition. Le service est capital, car c'est lui qui –au-delà de la pure question de pédagogie– sera le cœur de construction de la (des) compétence(s) qui est (sont) l'objectif de la formation professionnelle en question.

[19] Une particularité apparaît dans le traitement de la question de qualité de la formation professionnelle, qui a pour origine cette vocation au développement de l'employabilité, au travers de l'appropriation de compétences identifiées : le client n'est plus seulement l'apprenant, mais aussi son (ses) futur(s) employeur(s). En réalité, l'apprenant est le client « intermédiaire », vecteur du transfert de cette compétence vers la(les) future(s) entreprise(s) qui l'emploiera(ont), et qui représente(nt) le client final. Lorsque la formation professionnelle est organisée dans le cadre d'une entreprise, pour ses personnels, l'identification du client final est évidente. Lorsque la formation professionnelle est organisée pour une population qui n'est pas en emploi, qu'elle l'ait été auparavant ou qu'elle soit en formation initiale, ou qui est en situation d'emploi seulement pour la durée de formation (contrat d'apprentissage notamment), l'employeur se conjugue au futur, il n'est donc pas identifié directement. Cette particularité construit l'importance de l'engagement des organisations professionnelles pour représenter le collectif des futurs employeurs, et donc le client final dans le dispositif de formation professionnelle. La sortie d'un mode de contrôle de l'apprentissage par la seule sphère éducative comme l'étaient les services académiques d'inspection de l'apprentissage (SAIA), pour y impliquer les représentations professionnelles, en est un témoin législatif issu de la loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » du 5 septembre 2018.

[20] Pourquoi cette question du « client » intermédiaire ou final est-elle importante ? Tous les principes de mise en place d'un dispositif qualité sont guidés par les besoins (exprimés ou implicites) des clients. Dans le cadre de la formation professionnelle, cette expression de besoins dans la logique d'acquisition de compétences nouvelles ne peut être exprimée par le futur apprenant, puis qu'il faudrait qu'il dispose –si ce n'est de la compétence visée par la formation– de compétences proches ou associées permettant de définir le besoin. De la même manière, on observe qu'il ne peut être juge de la qualité de la formation reçue pour la partie connaissances et compétences acquises (le bien), par l'absence de référentiel maîtrisé. Par contre, il a vécu la formation et est donc en capacité d'avoir un avis sur la façon dont le service a été rendu, service dont on a vu l'importance capitale dans la construction de compétences, cibles du dispositif. Il a donc tout lieu d'être un observateur partiel de la qualité dans sa situation de « client intermédiaire », mais ne saurait en être l'observateur complet, n'en déplaie aux promoteurs d'un « TripAdvisor de la formation professionnelle » ou aux nombreux organismes de formation qui font de cette « mesure de satisfaction client » une clef de leur communication.

5 Que doit donc viser un dispositif qualité de la formation professionnelle ?

5.1 Référentiel de certifications

[21] À la base, doit déjà se trouver le référentiel de certifications atteignables, validées par un référent indépendant et issues de concertations entre les futurs certificateurs et les professions et employeurs concernés : c'est le rôle qui est tenu depuis 2002 par le Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et le Répertoire spécifique (RS), construits dans le cadre du dispositif de transparence des qualifications et des certifications, dispositif européen issu de la recherche de cohérence dans les systèmes nationaux. En effet, après plusieurs décennies d'échec d'une harmonisation ou d'une équivalence des qualifications et des certifications, ce dispositif de transparence autour d'un répertoire « pivot » d'entrée pour chaque pays a abouti. D'abord gérés par la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP), ces répertoires le sont depuis la loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » du 5 septembre 2018 par la Commission de la certification professionnelle (CCP) de France Compétences, tous deux créés par ladite loi.

5.2 Qualité interne

[22] Ensuite, il est nécessaire de construire un dispositif d'assurance de la « qualité interne », rôle qui est dévolu au dispositif Qualiopi, sur la base du référentiel national qualité (RNQ). La loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » du 5 septembre 2018 prévoit que le Cofrac accrédite les organismes certificateurs habilités à délivrer la certification qualité prévue à l'article L. 6316-1 du Code du travail (dite certification Qualiopi). Lesdits certificateurs ont la mission de faire vivre le dispositif qualité interne sur le terrain : certification initiale des organismes de formation sur leur demande, puis renouvellement de certification, interventions auprès des organismes bénéficiaires en cas de défaillances avérées... Ce dispositif est analysé par la mission, et nécessite des évolutions pour améliorer sa pertinence. La loi prévoit toutefois, afin de prendre en compte la spécificité d'instances portant un label, la possibilité de délivrance de la certification qualité par une instance de labellisation reconnue par France compétences en application de l'article L. 6316-2 du Code du travail.

5.3 Qualité externe

[23] Il faut construire un dispositif de contrôle de la qualité externe à fois du bien et du service rendu qui s'adapte aux différentes situations, ce qui entraîne une diversité des besoins, du bien et du service. Observons cette diversité.

[24] La diversité des besoins repose :

- Sur le statut de l'apprenant (en exceptant les personnels des fonctions publiques), leurs objectifs étant intimement liés à leur situation :
 - Élève/étudiant en formation initiale

- Demandeur d'emploi
 - Apprenti, donc salarié sur un contrat à durée limitée, prenant fin avec la formation
 - Salarié en reconversion, ou transition professionnelle
 - Salarié en recherche d'amélioration de qualification par une nouvelle certification
 - Salarié en formation à l'initiative de son employeur
 - Salarié sur compte personnel de formation (CPF)
 - Autres cas (travailleurs non-salariés...)
- Sur la typologie des fonds de financement, chaque financeur exprimant des besoins spécifiques :
 - Achat de prestation par une entreprise / structure de droit privé
 - Achat de prestation sur fonds public (procédure de marché public)
 - Financement de l'apprentissage à la place de formation, tarif réglementé (via un OPCO)
 - Financement mutualisé sur compte personnel de formation (CPF, via la CDC)
 - Financement de reconversion à la place, sur devis (via une ATpro)

[25] La diversité du bien repose :

- Sur le niveau de la formation (certifiante ou non) et donc ses attendus :
 - Accès au premier emploi ou retour à l'emploi (sans niveau particulier)
 - Employé ou ouvrier (niveau 3)
 - Techniciens (niveau 4)
 - Techniciens supérieur (niveaux 5 et 6)
 - Cadres (niveaux 7 et 8)
- Sur la nature de la formation :
 - Formation seulement (par exemple pour des formations de retour à l'emploi, ou sur demande d'un employeur pour une compétence précise)
 - Formation en vue de l'obtention d'une certification délivrée par autrui (par exemple un CAP, BTS délivré par un ministère certificateur)
 - Formation certifiante, certification « propriété » de l'organisme (par exemple un CQP de branche, un titre inscrit RNCP d'une école privée ou un diplôme délivré par une université au nom de l'État)
 - Formation certifiante, certification « louée » à un autre organisme (par exemple un titre inscrit RNCP d'une école, formation réalisée et évaluée par un autre organisme)

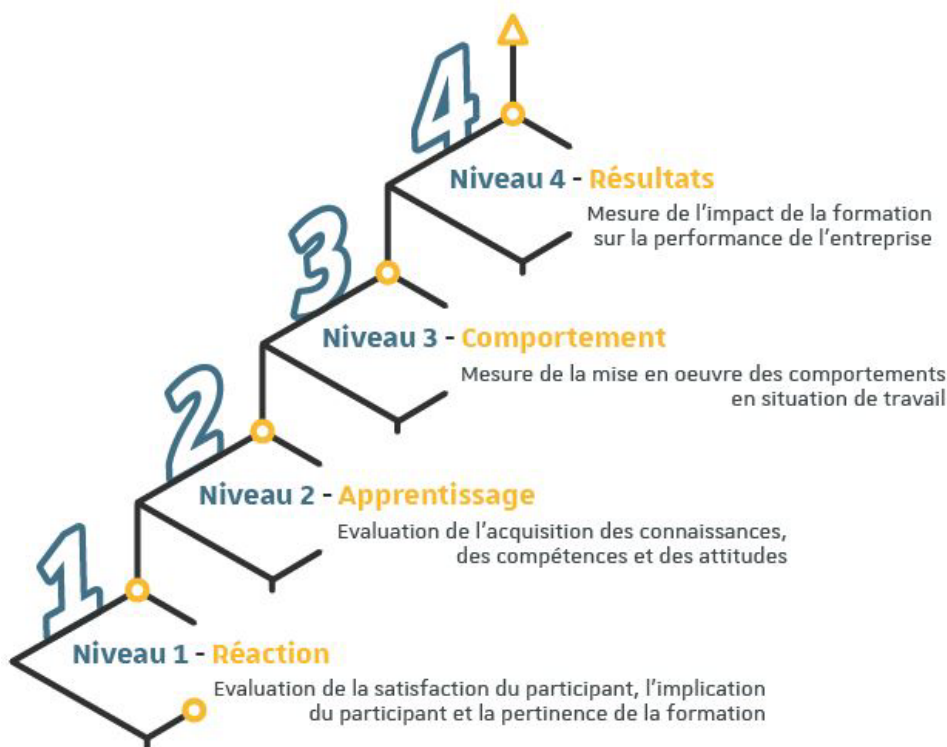
[26] Enfin, la diversité du service repose sur :

- Une typologie de l'organisme de formation :
 - Établissement public ou assimilé [CFA ou non]
 - Organisme privé de statut sans but lucratif (association, fondation) [CFA ou non]
 - Organisme de formation privé à but lucratif [CFA ou non]
 - CFA d'entreprise
- Les modalités de mises en œuvre de la formation
 - En présentiel (avec aides numériques/technologiques ou non)
 - 100 % en distanciel
 - En mode hybride (présentiel + distanciel)

[27] Malgré les très nombreux débats qui ont traversé la sphère de la formation professionnelle, le modèle⁹ de Donald Kirkpatrick concernant la qualité des formations professionnelles s'est néanmoins imposé depuis la fin des années 1950, avec son échelle à quatre niveaux :

- [1] évaluer la satisfaction des apprenants à l'issue de la formation ;
- [2] évaluer les acquisitions en cours ou/et fin de formation ;
- [3] évaluer -quelques temps après- la mise en œuvre des acquis, en situation de travail ;
- [4] apprécier l'impact sur la performance globale de la structure de travail.

Schéma 1 : Illustration des 4 niveaux du modèle de Kirkpatrick



Source : Site de l'université de Strasbourg

<https://sfc.unistra.fr/formation-continue-de-luniversite-de-strasbourg/notre-offre/kirkpatrick/>

[28] Le [1] correspond tout à fait à la situation de « client intermédiaire » de l'apprenant décrite ci-avant, qui est un des contributeurs à l'évaluation de la qualité de la formation.

[29] Le [2] revient à vérifier l'adéquation entre les acquisitions effectives des apprenants et la cible visée par la formation ; ceci peut être évalué par le taux de succès si la formation débouche sur un diplôme ou une certification, et par une évaluation de fin de formation dans les autres cas.

⁹ Kirkpatrick D.L. (1959), Evaluating Training Programs, 2nd ed., Berrett Koehler, San Francisco

[30] Le [3] est plus délicat, car il faudrait évaluer -dans leur situation de travail ultérieure- la capacité des anciens apprenants à mobiliser les compétences visées par la formation. Un travail d'enquête auprès des apprenants, purement déclaratif, sur cette mobilisation pourra -dans une moindre mesure- remplir ce rôle. Il est aussi possible de suppléer cette évaluation par une mesure d'impact de la formation au travers de la situation professionnelle effective des apprenants, à six ou douze mois post-formation, faisant ainsi l'hypothèse que l'occupation de fonctions exploitant les compétences visées par la formation valide son efficacité.

[31] Le [4] reste une perspective pour la grande majorité des formations : comment évaluer les impacts sur le fonctionnement d'une future organisation lorsqu'elle est plurielle, avec à peu près autant d'employeurs à terme qu'il y avait d'apprenants dans la formation ? Elle reste possible dans le cas de formations « intra-entreprises » pour lesquelles l'ensemble des apprenants travaillent chez un même employeur, dans un même service ou au sein d'une même fonction. Il est alors possible pour l'employeur d'observer un certain temps après la formation la diminution des défauts, l'augmentation de capacité de production, l'accroissement d'efficacité du service ou de la fonction... avec des indicateurs permettant de valoriser l'apport de la formation.

5.4 Comment organiser – d'un point de vue théorique – un contrôle qualité de la formation professionnelle ?

[32] Dans le système actuel, le contrôle qualité n'est organisé par les textes que par deux dispositions instaurées par la loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » du 5 septembre 2018 :

1. L'une concernant l'attribution de responsabilité : « Art. L. 6316-3 du Code du travail : ... Les organismes financeurs mentionnés au même article L. 6316-1 procèdent à des contrôles afin de s'assurer de la qualité des formations effectuées. »

Cette disposition est très générique, laissant les organismes visés (les OPCO, les CPIR-ATpro, la CDC, Pôle Emploi, l'État, les régions) libres de toute organisation, sans même d'incitation à la coordination. De plus, rédigée pour être dans la lignée de la précédente loi de 2014 sur la formation professionnelle qui attribuait déjà le rôle de contrôle aux financeurs, elle est cette fois-ci « en décalage » avec les règles organisationnelles de la finance publique, dans laquelle le rôle de financeur revient à l'organisme qui prend une décision représentant le « fait générateur », les autres organismes intervenant étant des « opérateurs du financement ». Dans le système instauré par la loi, les OPCO et la CDC ne sont pas à l'origine du fait générateur : pour l'apprentissage dont l'opérateur de financement est un OPCO, c'est la conclusion du contrat d'apprentissage par l'employeur qui est le fait générateur, le reste n'est ensuite qu'un ensemble de vérifications et de traitements administratif sans pouvoir de décision ; pour les actions de formation du CPF, c'est la décision de déclenchement par le salarié qui est le fait générateur, la CDC n'étant ensuite que l'opérateur du financement.

2. L'autre est ciblée, avec un périmètre particulier : « Art. L. 6211-2 du Code du travail : ... Les formations par apprentissage conduisant à l'obtention d'un diplôme sont soumises à un contrôle pédagogique associant les corps d'inspection ou les agents publics habilités par les ministres certificateurs et des représentants désignés par les branches professionnelles et les chambres consulaires, selon des modalités déterminées par décret en Conseil d'État. »

Cette disposition est intéressante, car –comme vu précédemment dans la présente annexe– elle permet d’inclure dans le volet de contrôle de la qualité les représentants collectifs des futurs employeurs potentiels. Elle est cependant limitée aux diplômés, et ne vise donc pas les formations en apprentissage concernant tous les autres titres professionnels, qui ne voient donc aucune autre obligation que celle déjà attribuée aux financeurs, obligation transversale à toutes les formations financées sur denier public ou assimilé.

5.5 Enfin, il faut identifier les critères et les indicateurs potentiels pour effectuer ces contrôles de qualité.

[33] On distingue trois dimensions à prendre en compte dans ces contrôles :

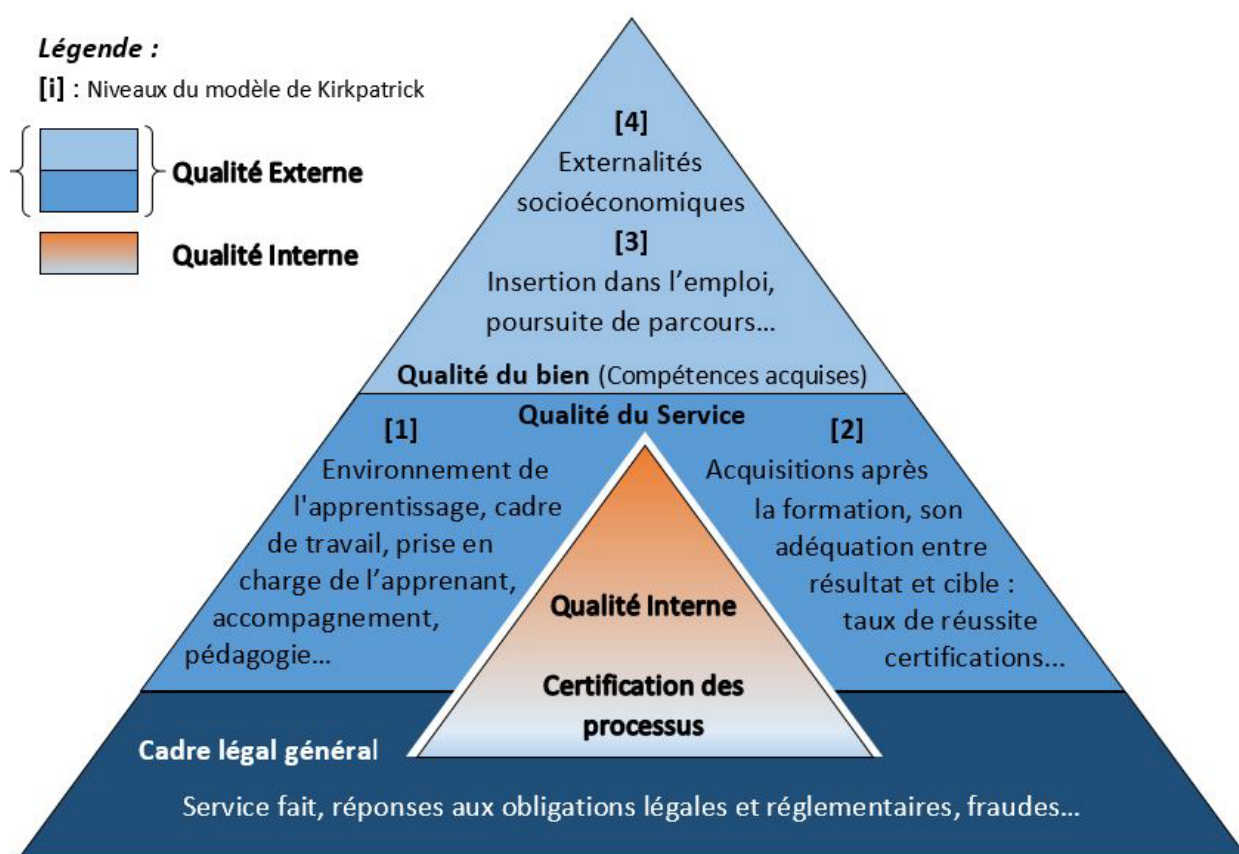
- a. La base est constituée du cadre légal général. Le contrôle qualité doit s’assurer du service fait et de la réalité des financements engagés (rôle du bilan pédagogique et financier), de l’absence de comportements frauduleux et du respect des obligations légales et réglementaires (absence de dérive sectaire, respect du droit du travail...). Dans le système actuel, ce rôle est principalement dévolu au SRC (Système de contrôles régionaux du ministère en charge du travail) à travers la procédure de la déclaration d’activité et l’envoi des bilans pédagogiques et financiers, puis des contrôles administratifs et financiers. Certains financeurs effectuent également un contrôle de service fait.
- b. La seconde dimension est la qualité du service, qui regroupe d’une part la qualité de l’environnement d’apprentissage et du cadre de travail (équipements pédagogiques, plateaux techniques, qualification des formateurs...), le processus d’accompagnement et de prise en charge (accueil, information des stagiaires, inclusion, prévention du décrochage, accompagnement vers le retour à l’emploi ou la poursuite du parcours, mixité) et enfin la pédagogie (contenus actualisés des formations, cohérence de la formation en centre et en entreprise, méthodes pédagogiques, individualisation des parcours de formation, méthodes d’évaluation et de suivi des acquis) ; celle-ci se conclut, pour les formations certifiantes, par le taux de réussite au diplôme ou la certification préparé.
- c. Le dernier élément est la qualité du bien, autrement dit les compétences acquises par l’apprenant en fonction des objectifs visés. Une première mesure potentielle est le taux de succès à la certification professionnelle pour les formations certifiantes, avec l’incertitude que la compétence n’y est en général pas vérifiée en situation de travail. Dans l’absolu, il serait nécessaire d’effectuer après la formation une mesure des compétences acquises, réalisée en situation d’activité, ce qui est temporellement et financièrement irréalisable à grande échelle. Dans le cas de formation de demandeurs d’emploi, il peut être approché par l’impact de la formation, qui est le taux de retour à l’emploi. Dans les autres cas, il serait nécessaire de mesurer l’évolution professionnelle ou la poursuite de parcours... à l’aide d’indicateurs qui restent à construire. Enfin, l’impact de la formation sur l’environnement socioprofessionnel, notamment la performance économique, mais aussi le bien-être au travail, ne peut être mesuré que dans deux cas : les formations intra-entreprises, l’employeur unique étant alors en capacité d’effectuer une évaluation interne, ou les plans de formation massive, pour changer de paradigme sur un sujet.

[34] Ces trois éléments sont complémentaires, et nécessaires les uns aux autres. Le cadre général constitue un prérequis à la qualité de la formation professionnelle. La qualité du bien est ensuite extrêmement dépendante de la qualité du service, d'où la représentation graphique choisie en forme de pyramide (voir schéma 2 *infra*).

[35] Notons à ce stade que cette approche est tout à fait compatible avec le modèle de Kirkpatrick, faisant référence depuis la fin des années 1950 malgré toutes les critiques et débats.

- ✓ La dimension **a** n'entre pas dans ce modèle, car elle relève du cadre légal général, donc de l'existence en conformité avec les normes administratives de l'action de formation, et non de sa qualité.
- ✓ La dimension **b** correspond aux niveaux 1 et 2 du modèle, avec le contrôle des acquisitions permis par le dispositif mis en place.
- ✓ La dimension **c** correspond au niveau 3, et peut englober le niveau 4 lorsque l'on est en mesure de l'évaluer...

Schéma 2 : La pyramide de la qualité



Source : Mission

[36] Pour la qualité du service et la qualité du bien, il est ensuite possible de définir des indicateurs spécifiques. Le tableau ci-après reprend les principaux indicateurs utilisés par les différents acteurs de l'écosystème de la formation professionnelle.

Tableau 1 : Principaux indicateurs

Dimension du contrôle	Indicateurs possibles	Qui le fait	Limite	Processus de contrôle
[1] Qualité du service – environnement d'apprentissage et cadre de travail	Adéquation des moyens techniques, d'équipement et pédagogiques Qualification et formation des formateurs	Évalué en amont des formations par le RNQ Financier Organisme de formation	Il s'agit ici d'une « évaluation à chaud », à la fin de formation (pour avoir un fort taux de réponse) ou assez immédiatement après. Les limites sont l'influence d'attentions aux apprenants, indépendantes d'une qualité réelle, qui peuvent influencer la perception...	Contrôle sur place Enquêtes usagers. La majorité des enquêtes usagers évalue la qualité du service. Certaines enquêtes interrogent également l'utilité des compétences acquises, mais il faut avoir le recul sur la compétence visée et son appropriation, ce que ne peut pas faire correctement l'apprenant en fin de formation (ils peuvent avoir acquis la compétence proposée par l'organisme, mais qu'elle ne soit pas en réalité réellement celle qui aurait dû être transmise !).
[2] Qualité du service – processus de prise en charge et d'accompagnement	Taux de rupture Parcours sans couture	Financiers dont Pôle Emploi pour les parcours sans couture	Le taux de rupture ou d'abandon est souvent peu quantifié ¹⁰	
[2] Qualité du service – pédagogie	Positionnement Individualisation des formations Méthodes adaptées au public Évaluation des acquis	- Financiers - MCPFA	Le contrôle actuel, à l'exception du contrôle pédagogique de la MCPFA, s'intéresse aux méthodes, mais n'observe pas la réalité des pratiques, ni leur efficacité réelle. On vérifie ainsi si le positionnement existe, pas s'il est de qualité	
[2] Qualité du service – acquisition	Taux de réussite au diplôme Évaluation de fin de formation	- Certificateurs - Organisme de formation avec le financeur		
[3] Qualité du bien	- Taux de retour à l'emploi - Taux de poursuite de parcours - Qualité des certification (contenu, adéquation aux	- Peu systématisé (sauf Inserjeunes et France compétences pour l'inscription au	Un taux brut de retour à l'emploi, qui ne peut être qu'un des critères... si avec un master en apprentissage ils trouvent tous immédiatement un job d'hôte/hôtesse de caisse, la formation n'est sans doute	Inserjeunes Enquête à 3 ou 6 mois, voire plus

¹⁰ Alors même que la Cour des Comptes dans un rapport de juillet 2023 sur la formation professionnelle évalue ce taux à 31 % pour les formations en apprentissage par exemple.

	besoins d'emploi)	RNCP et au RS).	pas pertinente. Ce critère quantitatif doit se voir –a minima– associé une approche qualitative. La question se pose aussi du taux de retour en emploi dans le secteur visé par la formation ou non ¹¹ . Une étude récente montre par exemple que cette approche adéquationniste ne peut suffire à elle seule ¹² .	

Source : Mission

[37] Cette analyse fait alors ressortir trois éléments principaux :

[38] - La qualité du service s'attache davantage aux méthodes et au processus définis par l'organisme plutôt qu'à la qualité de leur mise en œuvre (très peu d'observations d'actions de formation par exemple). La qualité de leur mise en œuvre est à ce jour principalement évaluée par les bénéficiaires, avec toutes les limites de pertinence de leur point de vue.

[39] - La qualité du bien (la compétence acquise par les apprenants) n'est pas systématiquement évaluée par les financeurs. Elle est par contre, pour les certifications enregistrées, évaluée par France compétences, mais d'une manière globale pour une certification, tous organismes de formation confondus, dans le contrôle des certifications [pour les formations conduisant à une certification inscrite aux répertoires], et pour les formations par apprentissage (avec Inserjeunes, qui peut donner des indications par organisme de formation si le nombre de formés dans le diplôme est suffisant pour respecter l'anonymat). La mise en place d'une évaluation plus systématique, par un SI centralisé, semble un élément manquant du système de contrôle actuel.

[40] **La prééminence de Qualiopi dans le sujet qualité a fait perdre à une très grande partie de la communauté de la formation professionnelle les bases de la qualité rappelées dans la présente annexe.** Cette confusion entre le rôle de la qualité interne (notamment au travers de Qualiopi) et les procédures de contrôle externe, qui interrogent des processus par des indicateurs souvent similaires est préjudiciable à l'équilibre du système qualité associé au système de formation professionnelle. La rédaction de l'article L6316-3 du Code du travail, abordant sans séparation marquée, et donc sans aucun « relief » des points concernant le dispositif Qualiopi (qualité interne) puis l'attribution du contrôle des formations exécutées aux financeurs (qualité externe), conforte malheureusement la communauté de la formation professionnelle dans cette confusion.

[41] Parmi les débats non clos, la définition de la compétence, objectif même d'une action de formation professionnelle, n'en finit pas. En reliant ce que l'on sait et ce que l'on fait, la

¹¹ Le dernier baromètre TPE / PME réalisé par Rexecode en mai 2023 montre qu'un jeune sur 2 formé aux métiers de l'industrie n'y travaille pas.

¹² Voir à ce sujet le dernier rapport de France compétences sur l'usage des fonds de la formation professionnelle. https://www.francecompetences.fr/app/uploads/2023/01/FranceCompetences_RUF.pdf

compétence s'interprète tantôt depuis le savoir, savoir-faire, savoir-être, tantôt depuis l'action, comme la combinaison d'un savoir-agir, vouloir-agir et pouvoir-agir. Dans les deux cas, la compétence est toutefois une ressource mobilisable en situation, et pourrait s'interpréter comme « un savoir en action ».

[42] L'autre sujet important est la nuance entre efficacité et qualité. Ce débat ressort aussi de la question sur le périmètre envisagé : observe-t-on l'efficacité d'une action ou à l'inverse celle -de manière bien plus large- d'un système de formation, ou encore la qualité d'un opérateur de formation ? En effet, mettre en capacité une formation bien construite et bien conduite d'être efficace, c'est aussi s'interroger sur l'efficacité même des organisations de travail à capitaliser sur la valeur délivrée par la formation et à la transformer en valeur économique et sociétale. Cette observation est capitale pour ce qui concerne l'apprentissage, où le transfert se réalise longitudinalement, tout au long de la formation.

ANNEXE 4 : La certification Qualiopi

1 Le déploiement de Qualiopi a fait progresser le processus qualité des organismes de formation

1.1 Un dispositif d'envergure destiné à uniformiser les processus qualité

1.1.1 Qualiopi vise à attester le processus qualité et clarifier l'offre de formation

[1] La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel prévoit une certification obligatoire pour les organismes de formation souhaitant bénéficier des fonds publics et mutualisés. Devenue obligatoire à partir de l'année 2022, elle concerne tous les prestataires d'actions de compétences (PAC) du champ de la loi de 2018 : centres de formations d'apprentis (CFA), organismes de formation, centres de bilan de compétence et structures d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience (VAE).

[2] La certification repose sur un référentiel national et fait l'objet d'une marque déposée appelée Qualiopi. Elle est délivrée par des organismes tiers qui sont des certificateurs accrédités par le comité français d'accréditation (Cofrac).

[3] La mise en place de Qualiopi poursuit deux grands objectifs : d'une part, attester la qualité du processus mis en œuvre par les PAC ; d'autre part rendre plus lisible l'offre de formation auprès des usagers et des entreprises.

[4] S'agissant du premier objectif, concernant l'attestation de la qualité, il a été choisi de se focaliser sur la qualité du processus. Ce choix s'explique par un recours à une démarche de certification classique proche de la logique des normes ISO, mais aussi par une raison pragmatique : il est plus simple de définir des normes de processus applicables uniformément à tous les organismes de formation, plutôt que des critères pédagogiques qui nécessiteraient des distinctions et spécialistes pour chaque domaine de formation, assortis de référentiels multiples.

[5] Le modèle retenu s'inspire du système d'assurance-qualité utilisé en Allemagne, où des certificateurs accrédités délivrent une reconnaissance à l'aide d'un référentiel proche de Qualiopi. Le recours à des certificateurs privés vise ainsi un effet démultiplicateur et permet de déployer rapidement la certification sur le territoire.

[6] S'agissant du second objectif, concernant la lisibilité de l'offre pour les usagers et les entreprises, il s'explique en raison de la dispersion des labels qualité constatée avant la réforme. Plus d'une cinquantaine de différents labels y coexistaient, ce qui créait de la confusion.

1.1.2 La délivrance du label s'appuie sur un référentiel national

[7] Le référentiel de la certification Qualiopi a été établi par le décret du 6 juin 2019¹³ qui fournit des critères d'appréciation assortis d'indicateurs. Pour faciliter l'appréhension de ce référentiel, le ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion (MTPEI) a édité un guide de lecture national précisant les éléments de preuve admissibles lors des audits¹⁴.

[8] Qualiopi se base sur un référentiel de 7 critères :

1. Conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.
2. Identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.
3. Adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.
4. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.
5. Qualification et développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.
6. Inscription et investissement du prestataire dans son environnement professionnel.
7. Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations.

[9] Ces critères sont décomposés en 32 indicateurs, dont 22 généraux et 10 spécifiques à certains PAC. Le détail en est donné dans le tableau 1 ci-dessous.

[10] La certification est attribuée à l'organisme de formation candidat à l'issue d'un audit initial. Un audit de surveillance doit être réalisé au bout de 18 mois. Un audit de renouvellement est nécessaire 3 ans après l'audit initial. La durée des audits est fixée par arrêté¹⁵ et dépend du nombre de sites et du chiffre d'affaires de l'organisme de formation. Un arrêté récent¹⁶ a renforcé d'une demi-journée la durée des audits de surveillance pour les organismes nouvellement créés. Ce même arrêté allonge également la durée de l'audit lorsque le certificateur constate des éléments nouveaux lors de l'audit, c'est-à-dire s'il existe des différences entre la réalité et les informations transmises par l'organisme de formation sur la base desquelles le certificateur a préparé un plan d'audit (voir tableau 2).

¹³ Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

¹⁴ A la rédaction du présent rapport, la dernière version de guide est celle du 29 mars 2021 (v.7)

¹⁵ Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail

¹⁶ Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation

Tableau 2 : Référentiel national de certification

Note de lecture : AF/BC/VAE/VFA renvoie aux 4 catégories d'action de formation de l'article L 6313-1 du code du travail : L 6313-1-1° : actions de formation ; L 6313-1-2° : bilans de compétence ; L 6313-1-3° : actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience ; L 6313-1-4° : actions de formation par apprentissage. Les indicateurs en **rouge** sont des **non-conformité majeures** et ceux en noir sont des non-conformités mineures.

Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.				
AF	BC	VAE	CFA	Indicateurs d'appréciation
x	x	x	x	1) Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.
x	x	x	x	2) Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.
Indicateur spécifique d'appréciation				
x		x	x	3) Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.
Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.				
AF	BC	VAE	CFA	Indicateurs d'appréciation
x	x	x	x	4) Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le(s) financeur(s) concerné (s).
x	x	x	x	5) Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
x	x	x	x	6) Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
Indicateur spécifique d'appréciation				
x			x	7) 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.
x			x	8) Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.				
AF	BC	VAE	CFA	Indicateurs d'appréciation
x	x	x	x	9) Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
x	x	x	x	10) Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
x	x	x	x	11) Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
x	x	x	x	12) Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.
Indicateur spécifique d'appréciation				
x			x	13) Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.
			x	14) Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.
			x	15) Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.
x		x	x	16) Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.
Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.				
AF	BC	VAE	CFA	Indicateurs d'appréciation
x	x	x	x	17) Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques ...).
x	x	x	x	18) Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).
x	x	x	x	19) Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.
Indicateur spécifique d'appréciation				
			x	20) Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.

Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.				
AF	BC	VAE	CFA	Indicateurs d'appréciation
X	X	X	X	21) Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ ou externes, adaptées aux prestations.
X	X	X	X	22) Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.
Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.				
AF	BC	VAE	CFA	Indicateurs d'appréciation
X	X	X	X	23) Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
X	X	X	X	24) Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.
X	X	X	X	25) Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
X	X	X	X	26) Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/ former ou orienter les publics en situation de handicap.
X	X	X	X	27) Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.
Indicateur spécifique d'appréciation				
X			X	28) Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.
			X	29) Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

AF	BC	VAE	CFA	Indicateurs d'appréciation
x	x	x	x	30) Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
x	x	x	x	31) Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
x	x	x	x	32) Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

Source : Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019.

Tableau 3 : Durée des audits

Catégories d'action		Durée de base	AF	BC	VAE	CFA	Échantillonnage de sites
Initial	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+ 0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	
Surveillance	CA < 750 000 €	0,5 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+ 0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
Renouvellement	CA < 150 000 €	1 jr	+0 jr	+0 jr	+0 jr	+0,5 jr	+ 0,5 jr par site échantillonné
	CA >= 150 000 et < 750 000 €	1 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	
	CA >= 750 000 €	1,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+0,5 jr	+1 jr	

Source : Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail

[11] Les écarts constatés au référentiel ont une incidence différente selon que la non-conformité est qualifiée de majeure ou mineure, les non-conformités majeures étant considérées comme « remettant en cause la qualité de la prestation délivrée » à l'inverse des non-conformités mineures.

[12] En pratique, lorsqu'une non-conformité majeure est relevée, l'organisme de formation est tenu de mettre en œuvre des actions correctives dans un délai de 3 mois, ce qui est vérifié par l'organisme certificateur avant délivrance de la certification pour l'audit initial. Dans le cadre d'un audit de surveillance, la certification doit être suspendue le temps de la levée de la non-conformité majeure.

[13] Pour les non-conformités mineures constatées, l'organisme adresse un plan d'action au certificateur pour les corriger, qui doit être appliqué sous 6 mois, mais la vérification de la levée de ces non-conformités mineures n'est réalisée qu'à l'audit suivant. En revanche, le constat d'une absence de levée d'une de ces non-conformités mineures à l'occasion de l'audit suivant est considéré comme une non-conformité majeure.

[14] Enfin, le relevé de 5 non-conformités mineures constitue en tant que tel une non-conformité majeure, ce qui limite à 4 le nombre de non-conformités mineures pouvant subsister lors de l'attribution de la certification.

1.1.3 Le label a été vite approprié par le marché de la formation avec des recompositions encore difficiles à mesurer

[15] Entre 2019 et 2022, l'adoption de Qualiopi s'est faite de façon massive auprès des organismes de formation, facilitée par un report d'un an accordé en raison de la crise sanitaire.

[16] Mi-2023, sur 117 000 organismes de formation ayant déposé un BPF, plus de 42 000 d'entre eux disposaient du label Qualiopi. Ce chiffre est supérieur aux organismes bénéficiant de fonds publics et mutualisés qui n'étaient que 33 000 à cette même date, illustrant qu'une partie significative des organismes ne s'engage pas dans la démarche Qualiopi pour le simple bénéfice des fonds publics.

Tableau 4 : Distribution des organismes de formation selon leur taille parmi les détenteurs de la certification Qualiopi

Variable de taille (représentation dans l'échantillon)	Dans l'échantillon total	Dans Qualiopi
0 salarié	62,8%	44,6%
1-5 salariés	19,6%	26,8%
6-10 salariés	5,9%	9,9%
11-20 salariés	4,3%	7,0%
21-50 salariés	3,6%	5,9%
+ 51 salariés	3,9%	5,7%

Source : Enquête ECQ, Céreq, DARES, Igas-Igesr ; note de lecture : parmi les entreprises interrogées, 62,8% d'entre elles déclarent n'avoir aucun salarié, en revanche parmi les entreprises interrogées détentrices de la certification Qualiopi, seules 44,6% déclarent n'avoir aucun salarié.

[17] La distribution des organismes de formation selon leur taille, obtenue dans l'enquête ECQ, démontre que parmi les détenteurs de la certification Qualiopi, 44,6% d'entre eux n'ont aucun salarié, 26,8% ont entre 1 et 5 salariés, tandis que moins de 29% ont plus de 6 salariés. Parmi les détenteurs de Qualiopi, on constate donc une présence relativement moins importante des organismes de formation de petite taille, puisque les structures de 0 salarié représentent 62,8 % dans l'échantillon global. Pour autant, ces chiffres illustrent que la certification Qualiopi n'est pas réservée aux grands organismes de formation, et que sa mise en place n'a pas conduit à un effet d'éviction des petits.

[18] De fait, l'inquiétude initiale de contraction du marché de la formation qu'aurait pu provoquer Qualiopi ne s'est pas réalisée. Entre 2018 et 2023, le nombre d'organismes de formation ayant déposé un BPF a augmenté de 80 000 à 117 000, ce qui s'explique en partie par la nouvelle de dépôt d'un BPF pour les sous-traitants.

[19] Le développement de Qualiopi a cependant eu des conséquences difficiles de mesurer sur l'organisation du marché de la formation, la première étant celle du développement de la sous-traitance et du portage salarial, la seconde étant l'apparition d'un marché des certificateurs et des consultants Qualiopi.

1.1.3.1 Le phénomène de sous-traitance et de portage salarial posent question

[20] La frontière entre la sous-traitance et le portage salarial est parfois floue. La sous-traitance renvoie aux situations dans lesquelles un organisme de formation, pour assurer une prestation de formation, va conclure un contrat de prestations de services avec un autre, qui peut être un organisme de formation ou un formateur individuel, mais qui ne dispose pas nécessairement de la certification Qualiopi.

[21] Le portage salarial, désigné également sous le nom de coopérative, renvoie à la situation où un organisme de formation fait profiter de sa certification Qualiopi à un autre organisme ou à un formateur non certifié. Dans ce cas, la formation est « portée » administrativement et commercialement par l'organisme certifié, mais la réalisation de la prestation est assurée par le second, moyennant un salaire ou une commission reversée.

[22] La certification Qualiopi s'emploie à réguler le recours à ces pratiques : l'indicateur 27 indique que « Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel. » Le guide de lecture précise que « Cela ne signifie pas une obligation de certification des sous-traitants : la responsabilité de la qualité appartient au donneur d'ordre, charge à ce dernier de mettre en place les modalités qui assurent la chaîne de la qualité y compris avec les sous-traitants. » En pratique, l'auditeur vérifiera l'existence des contrats, et les modalités de sélection et de pilotage des sous-traitants, notamment à travers le processus de sélection, l'existence d'animations dédiées et la signature d'une charte qui pourra évoquer différents engagements (fourniture d'un CV, réalisation d'une veille, adaptation de la formation aux stagiaires, transmission des supports, traitement des réclamations ...).

[23] Il n'existe pas à ce jour de données chiffrées sur la fréquence du recours à la sous-traitance et au portage salarial. De fait, un formateur individuel n'a aucune obligation de travailler comme sous-traitant ou de recourir au portage salarial, puisqu'il lui est possible d'obtenir directement

Qualiopi. Pour autant, les efforts nécessaires pour s’y conformer et le coût de la certification, en particulier pour une personne qui n’effectuerait pas cette activité à temps plein, incitent à intervenir comme sous-traitant. De plus, certains formateurs individuels qui pratiquent cette activité à plein temps préfèrent également le statut de sous-traitant qui bénéficie souvent d’une rémunération à l’heure plus élevée que celle d’un formateur salarié.

[24] Le phénomène de la sous-traitance et du portage salarial pose néanmoins question en risquant de dénaturer la démarche qualité visée par Qualiopi. L’arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité est venu créer une exigence de déclaration des sous-traitants, puisque l’organisme de formation doit désormais indiquer lors de l’audit si « il confie la réalisation de formations à un autre organisme de formation ou s’il intervient pour le compte d’un autre organisme de formation ».

[25] Pour lutter contre le phénomène d’organisme de formation « coquilles vides », la loi visant à lutter contre la fraude au CPF du 19 décembre 2022 renforce les exigences attendues à l’égard des sous-traitants réalisant des prestations de formation via le CPF, mais le décret d’application de ce texte n’est pas encore paru à la date de rédaction de rapport.¹⁷

1.1.3.2 Le développement du marché de la certification et des consultants

[26] La généralisation de Qualiopi s’est accompagnée du développement d’un marché dédié à la certification, comprenant à la fois un marché des certificateurs mais également un marché des consultants proposant un accompagnement. Les deux sont distincts puisque la norme d’accréditation interdit aux certificateurs de réaliser de réaliser du conseil ou de l’aide à la conformité, hormis la réalisation d’un audit blanc en amont.

[27] Les chiffres d’affaires de ces deux marchés ne sont pas connus. L’estimation du chiffre d’affaires oscille entre 40 et 60 M€ selon la méthode utilisée. En s’appuyant sur le nombre d’organismes certifiés et le coût des journées d’audit¹⁸, une estimation de 40 M € peut être faite. L’enquête ECQ indique cependant que le coût moyen déboursé par les organismes de formation en prestation Qualiopi est de 6 300 €, correspondant pour un tiers au coût de l’audit proprement dit et pour deux-tiers au coût de l’accompagnement dans cet audit. Par extrapolation, en rapportant ce coût sur une année d’exploitation, cela correspondrait à un chiffre d’affaires global 60 M€ environ pour le marché des certificateurs privés et de 120 millions pour l’accompagnement à la certification. Le chiffre d’affaires du marché des consultants est toutefois plus difficile à appréhender, leur recours étant à la discrétion des organismes de formation et selon des modalités variables (prestation ponctuelle, abonnement à un logiciel de gestion ...). Une estimation d’un montant de 200 M€ a également été évoquée auprès de la mission mais n’a pas pu être vérifiée.

¹⁷ Aux termes d’échanges avec le ministère chargé du travail et de l’emploi, ce texte pourrait imposer la certification Qualiopi aux sous-traitants tout en ménageant une exception pour les micro-entrepreneurs en deçà d’un certain chiffre d’affaires

¹⁸ 42.000 organismes étaient certifiés mi-2023, avec une fréquence d’un audit tous les 18 mois, une durée d’audit variable selon la taille des organismes et leur activité (de 1 à plusieurs jours), et un coût moyen constaté de 985€ HT de journée d’audit, auquel peut s’ajouter un audit blanc (enquête IGAS)

[28] Le développement de ce marché des consultants a pu en tout cas être dénoncé comme une déviance, au vu des montants engagés par les organismes de formation, et au vu du fait que l'accompagnement est souvent réalisé par des consultants travaillant par ailleurs comme auditeurs externes en tant que sous-traitants de certificateurs.

[29] La régulation de ce marché est difficile au vu du principe de liberté du commerce et de l'industrie, mais il est possible qu'il décline à mesure que les organismes de formation s'acculturent à la certification Qualiopi, ce qui ferait baisser le coût associé.

1.2 Un effet d'amélioration continue ressenti par les acteurs du secteur

1.2.1 Malgré une appropriation variable, une progression dans la démarche qualité pour l'ensemble du secteur

[30] L'appropriation de la démarche Qualiopi est variable selon les organismes de formation. Une première note d'analyse réalisée par France compétences en avril 2021, à partir d'une enquête qualitative, relevait que la démarche était facilitée pour les structures plus matures et en particulier celles déjà acculturées à des démarches qualité. Elles ont pu y voir l'intérêt « d'un levier permettant de structurer et formaliser leur activité (...) et rentrer dans un exercice collectif, irréversible et continu de conduite du changement ». A l'inverse, d'autres organismes engagés tardivement dans la démarche qualité ont pu le traiter avant tout comme une démarche administrative, dans une « logique court-termiste de mise en conformité passive ».

[31] A l'occasion des entretiens réalisés pour la mission, une grande majorité d'interlocuteurs a considéré que la certification Qualiopi avait permis de professionnaliser le secteur de la formation en termes de démarche qualité.

[32] Les principaux effets positifs liés à cette professionnalisation sont ainsi :

- une plus forte structuration des organismes dans les champs couverts par le référentiel, qui concourt à l'amélioration continue de la qualité des prestations délivrées ;
- une professionnalisation qui s'est étendue à la chaîne des prestataires et sous-traitants ;
- le développement d'un langage commun entre organismes de formation grâce à l'unicité du label ;
- une fédération des équipes autour d'une culture qualité, avec davantage de moyens humains et financiers consacrés à la qualité et à l'ingénierie pédagogique.

1.2.2 L'analyse de l'enquête réalisée sur Qualiopi auprès des organismes de formation confirme cette bonne appropriation

[33] L'enquête ECQ révèle une bonne appropriation de la certification Qualiopi par le secteur de la formation (Cf. annexe 7 dédiée).

[34] Le nuage des mots associé à l'avis donné par les organismes de formation dans l'enquête ECQ reflète en tout cas une certaine ambivalence, avec à la fois des connotations positives (« permettre », « nécessaire », « améliorer », « important ») mais aussi en grande partie le rappel de la charge que cela représente (« lourd », « administratif », « compliquer », « coûteux », « complexe »).

Schéma 3 : Nuage des mots associé à l'avis général sur la certification Qualiopi



Source : Enquête sur la certification Qualiopi (ECQ), Cereq, Dares, Igas, Igesr

[35] Plus de 90% des organismes de formation interrogés considèrent en tout cas que la qualité des audits réalisés était très adaptée ou adaptée à leur situation.

[36] Par ailleurs, le sentiment de progression sur la structuration interne est confirmé. En effet, 71% des organismes de formation interrogés estiment que Qualiopi a effectivement modifié les pratiques au sein de l'OF. Ces modifications concernent toutefois peu les dimensions pédagogiques des formations (20 % des organismes de formation en moyenne) mais concernent davantage les pratiques générales (40 %). Ainsi, Qualiopi a peu d'impact sur le prix des formations et le choix des formateurs.

2 La certification Qualiopi ne garantit pour autant pas à elle seule la qualité de la formation

2.1 Le signal renvoyé par la certification Qualiopi est insuffisant

2.1.1 Le taux de réussite quasi-systématique risque de démonétiser la valeur de Qualiopi

[37] Au moment du lancement de Qualiopi, une inquiétude existait quant au risque d'échec d'obtention du label, qui pourrait contraindre les organismes de formation à abandonner leurs activités bénéficiant de fonds publics et mutualisés. Pourtant, à l'usage, le sentiment prévalent est que l'échec d'obtention du label est très rare.

[38] La mission s'est efforcée d'objectiver le taux d'échec de la certification à travers son questionnaire adressé aux certificateurs.¹⁹ 20 certificateurs disposaient de données relatives au taux de refus de la certification.

[39] La moyenne calculée des différents taux transmis révèle un taux de refus de certification de 0,64%. En pondérant ces taux en fonction des certificats actifs, on obtient une moyenne pondérée de 0,69% de taux de refus de certification, chiffre qui paraît l'estimation la plus fiable.

[40] 9 certificateurs sur 20 évaluent le taux de refus de certification à 0% mais il s'agit pour 7 d'entre eux de « petits » certificateurs disposant de moins de 300 certificats actifs. Seul un « grand » certificateur, disposant de plus de 5000 certificats, relève également un taux de refus à 0%, indiquant que « les certificats non émis font suite à un abandon de la démarche par le client ».

[41] Un autre « grand » certificateur, disposant aussi de plus de 5000 certificats actifs, relève un taux de refus de 1%, précisant que « la raison principale est le non-respect du délai des 3 mois pour la réponse aux non-conformités majeures ».

[42] La valeur la plus haute indiquée parmi les réponses reçues est un taux de refus de 5%, chez un certificateur « moyen », avec plus de 1000 certificats actifs.

[43] Ces chiffres confirment que l'attribution du label est quasi-systématique parmi ceux qui s'engagent dans la certification. Ce n'est toutefois pas pour autant que l'obtention du label est simple, en particulier lors du premier audit. L'enquête ECQ illustre d'ailleurs que seuls 48% des organismes de formation interrogés disposent de la certification Qualiopi. L'ensemble des organismes de formation rencontrés par la mission ont fait valoir que la mise en conformité Qualiopi a représenté des efforts et investissements importants en temps et en moyens²⁰, et que le déroulement de l'audit a été vécu avec appréhension par les personnels. C'est aussi le cas pour

¹⁹ Enquête conduite par la mission entre juin et juillet 2023, réponses reçues de 32 certificateurs sur les 36 interrogés.

²⁰ Ce que confirme le chiffre moyen de 6300 € de coût total pour obtenir la certification initiale évoqué plus haut.

les grands organismes de formation, pour qui l'harmonisation des pratiques entre différents sites et domaines d'activité représente une difficulté supplémentaire.

[44] Par ailleurs, pour beaucoup d'organismes qui en font la demande, l'obtention du label est nécessaire à la poursuite de leur activité, ces derniers n'auront donc pas le choix que de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à l'obtention de la certification.

[45] A terme cependant, on peut craindre que ce taux d'obtention quasi-systématique ne vienne fragiliser la réputation du label et démonétiser sa valeur. De nouveaux labels pourraient également se développer parmi les acteurs pour se distinguer auprès de la clientèle.

2.1.2 Qualiopi n'est pas conçu pour lutter contre la fraude des organismes de formation

[46] Une des critiques adressées au label Qualiopi est que sa mise en place n'a pas permis de prévenir la fraude dans le secteur de la formation. Cette observation est liée au fait que l'apparition de Qualiopi est concomitante au développement de l'utilisation du compte personnel de formation depuis sa monétisation. Ce déploiement du CPF a donné lieu à de nombreuses affaires de fraude (piratages, arnaques, ventes forcées, cadeaux offerts ...), même si tous les organismes responsables de ces pratiques n'étaient pas nécessairement titulaires de Qualiopi au moment des faits.

[47] Le dispositif de certification Qualiopi n'est pas en effet conçu pour repérer les fraudeurs les plus déterminés, même s'il peut décourager la commission de fraude dans la mesure où celle-ci demanderait la production de nombreux faux documents. La critique est cependant contestable puisque Qualiopi n'a pas été conçu pour lutter contre la fraude. Le déroulé de l'audit se base sur du déclaratif, et rien n'empêche un organisme de formation de mauvaise foi de produire des faux documents difficilement contestables par le certificateur, dépourvu de pouvoir d'enquête.

[48] Il existe également un risque que l'auditeur accorde la certification par complaisance, bien que l'organisme de formation ne choisisse pas l'auditeur qui est désigné par le certificateur. Ce risque de complaisance serait plus important dans l'éventualité où le certificateur serait lui-même frauduleux, risque évoqué plus loin dans le développement consacré à la supervision des certificateurs.

[49] Un autre type de fraude réside dans la vente d'organismes de formation « clef en main », immédiatement après l'obtention de la certification Qualiopi, en revendant le label. Un certain nombre d'annonces en ce sens apparaissent régulièrement sur le site de revente Leboncoin, à des prix conséquents, comme l'illustrent ces captures d'écran, bien que la plupart fassent généralement l'objet d'une modération par le site.

Schéma 4 : Annonces d'organismes certifiés Qualiopi à vendre sur Le Bon Coin

Organisme de formation Qualiopi à vendre 9 000 € 12/08/2023 à 00:39 Description À vendre organisme de formation : Qualiopi action de formation Organisme de formation prêt à l'emploi - Kbis société SASU ☒ - Compte bancaire pro ☒ - NDA ☒ - Certification QUALIOPi Mars 2023 ☒ - Financement POLE EMPLOI ☒ - Financement OPCO ☒ EDOF non actif PRIX 9000€	Organisme de Formation à céder, le formulaire EDOF à remplir 14 000 € 01/08/2023 à 11:40 Description Organisme de formation avec document NDA et la certification Qualiopi Accès à France compétence Code NAF: 8559A Forme juridique: SASU Fonds propres: 1K Année création société: 2021 La demande pour l'accès EDOF à faire L'Organisme n'a pas encore réalisé de formation Prix: 14K
Organisme de formation CFA Neuilly-sur-Seine 92200 30 000 € 18/07/2023 à 02:02 Critères  Classe énergie Non renseigné  GES Non renseigné Description Nda: ok Qualiopi CFA: ok Numéro UAI: ok Tout neuf n'as jamais travailler et prêt à l'emploi C'est un CFA me parlez pas d'edof ça n'est pas la même chose	Centre de formation Edof ouvert 40 000 € 01/09/2023 à 17:32 Description Centre de formation edof ouvert prêt à travailler Organisme de formation agréé au droit CPF Organisme de formation prêt à l'emploi Avec edof ouvert OF - Kbis société Sasu ☒ - Compte bancaire Pro ☒ - NDA ☒ - Certification QUALIOPi ☒ Vendu clé en main Possibilité de passer chez avocat pour la cession. Vous avez un souci avec votre Centre de formation vous êtes en plein contrôle? ☒ Nous avons la solution. Vous avez besoin d'un qualiopi MDA ou formulaire Edof ? ☒ Nous avons les solutions pour tous vos problèmes et difficultés que vous rencontrer.

Source : Annonces en ligne sur le site www.leboncoin.fr à la date de rédaction du rapport

2.1.3 La certification Qualiopi ne suffit pas à garantir la qualité pédagogique

[50] La principale critique du label Qualiopi est la limitation de son champ, puisqu'il s'agit d'une certification du processus de formation qui ne couvre pas complètement la qualité pédagogique.

[51] L’audit de certification n’examine ainsi pas le fond de chacune des actions de formation, mais se concentre spécifiquement sur l’organisation de l’organisme de formation et sur le processus d’élaboration des formations.

[52] Ce choix s’explique pour des raisons pragmatiques destinées à éviter que les auditeurs n’aient à juger du fond des formations délivrées sans être eux-mêmes des spécialistes de la matière, comme le pratiquent les corps d’inspection de l’Éducation Nationale. Par ailleurs, les auditeurs n’assistent pas aux formations, et ne bénéficient pas d’échange avec les stagiaires, à l’instar de ce que peuvent pratiquer certains financeurs dans le cadre du pilotage des formations.

[53] Pour autant, la satisfaction des indicateurs du référentiel Qualiopi participe de l’élaboration de la pédagogie, en établissant un cadre pour que les formations se déroulent dans des conditions vertueuses. De fait, pour reprendre une distinction propre au champ de l’enseignement, le référentiel Qualiopi dispose d’indicateurs sur la « méthode pédagogique », mais ne traite pas la « pratique pédagogique ».

[54] La méthode pédagogique est ainsi traitée par plusieurs indicateurs généralistes du référentiel : l’analyse du besoin du bénéficiaire en lien avec l’entreprise ou le financeur concerné (indicateur 4), la définition d’objectifs opérationnels et évaluables de la prestation (indicateur 5), l’établissement des contenus et des modalités de mise en œuvre de la prestation adaptés aux objectifs et publics (indicateur 6), l’adaptation de la prestation, de l’accompagnement et du suivi aux publics (indicateur 10), l’évaluation par les publics des objectifs de la prestation (indicateur 11), la mise en œuvre de mesures pour favoriser l’engagement et prévenir les ruptures de parcours (indicateur 12), la mise à disposition de ressources pédagogiques, dont l’auditeur vérifie qu’elles sont actualisées (indicateur 19) ou la réalisation d’une veille pédagogique (indicateur 25).

[55] De façon indirecte, la méthode pédagogique est aussi appréhendée à travers la détermination et l’évaluation des compétences des intervenants (indicateur 21) et le recueil et traitement des réclamations (indicateurs 30, 31 et 32 du critère 7).

[56] Enfin, la méthode pédagogique est également vérifiée avec des indicateurs spécifiques : l’adéquation des contenus aux exigences de la certification professionnelle (indicateur 7), l’évaluation du positionnement (indicateur 8), et la coordination des apprentissages entre le centre et l’entreprise pour les formations en alternance (indicateur 13).

[57] Il apparaît donc que le référentiel Qualiopi participe de la qualité pédagogique mais ne suffit pas à la garantir complètement. Il s’agit seulement d’une attestation de la méthode pédagogique, visant un environnement de travail propice à la qualité pédagogique. En revanche, Qualiopi ne couvre pas la pratique pédagogique, faute de connaissance par l’auditeur de la discipline enseignée, et l’absence d’observation des enseignements ou d’entretiens avec les bénéficiaires.

2.1.4 Qualiopi atteste d’une situation à l’instant T mais ne permet pas de vérifier le maintien d’une démarche d’amélioration continue

[58] Une autre difficulté liée à la certification Qualiopi est qu’elle donne une photographie à un instant T mais ne garantit pas l’existence d’une réelle démarche d’amélioration continue.

[59] Le référentiel vise à inscrire les organismes de formation dans une démarche d'amélioration continue, qui mobilise toute l'équipe autour d'une démarche qualité, avec des responsabilités identifiées et un pilotage tout au long de l'année. Toutefois, l'espacement des audits ne permet de vérifier ce qu'il en est que tous les 18 mois.

[60] Sauf à rapprocher la fréquence des audits, ce qui n'est pas réaliste, il est difficile de contraindre les organismes de formation à s'inscrire pleinement dans une démarche qualité s'ils ne souhaitent pas eux-mêmes y adhérer.

[61] La pratique régulière d'audits internes au sein de l'organisme de formation fait partie des bonnes pratiques conduites par ceux qui adoptent une démarche d'amélioration continue. Le label Certif'Région l'a d'ailleurs ajouté dans ses indicateurs. La réalisation d'audits internes n'a toutefois de sens que si elle procède d'une démarche volontaire, telle qu'elle peut résulter d'une volonté de bénéficier d'un label supplémentaire, et il ne semble pas pertinent de l'imposer comme indicateur supplémentaire Qualiopi, où elle serait d'ailleurs inadaptée aux formateurs individuels.

2.2 Le référentiel Qualiopi pourrait renforcer ses exigences

2.2.1 Certains indicateurs inadaptés peuvent être clarifiés à court terme

[62] A partir des échanges conduits par la mission et des remontées issues des enquêtes adressées aux certificateurs et organismes de formation, plusieurs indicateurs apparaissent perfectibles, dans la façon dont ils sont conçus ou dans les modalités de preuves requises. Les modifications proposées à court terme ne demandent qu'une réécriture du guide de lecture du référentiel, et non des indicateurs du référentiel.

2.2.1.1 Le recueil de l'appréciation des financeurs n'est pas effectif

[63] L'indicateur 30 concerne le recueil des appréciations des parties prenantes (bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées). Les organismes de formations sont tenus de prouver qu'ils ont sollicité des appréciations de la part de l'ensemble de ces parties prenantes, en fournissant une trace de la demande ainsi qu'une relance.

[64] Cependant les financeurs ne réalisent quasiment jamais de retour, n'ayant pas suffisamment de temps à y consacrer. Ceci conduit régulièrement les auditeurs à relever des non-conformités lorsque la preuve d'une relance n'est pas fournie. Le guide de lecture pourrait préciser qu'une absence de sollicitation des financeurs, ou du moins de relance, n'entraîne pas de non-conformité.

2.2.1.2 L'accompagnement des bénéficiaires et la prévention des ruptures de parcours sont peu adaptés aux formations courtes

[65] L'indicateur 10 évoque l'accompagnement des publics bénéficiaires, tandis que l'indicateur 12 porte sur les mesures mises en œuvre par le prestataire pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.

[66] Ces deux indicateurs sont cependant difficilement compatibles avec les formations de courte durée. L'indicateur 12 pourrait être précisé en indiquant la durée minimale sur laquelle des mesures de prévention des ruptures de parcours doivent être envisagées.

2.2.1.3 Le respect des dispositions réglementaires pourrait être clairement demandé

[67] L'indicateur 17 demande au prestataire de mettre à disposition ou de s'assurer de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques ...). Les éléments de preuve proposés dans le guide de lecture sont nombreux et incluent à la fois des documents réglementaires tels que le bail ou le contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public, le document unique d'évaluation des risques professionnels, mais également le matériel adéquat, notamment du point de vue pédagogique.

[68] Le guide de lecture pourrait indiquer de façon plus claire qu'il faut démontrer le respect des dispositions réglementaires de sécurité (registre de sécurité, affichage des plans, éclairage, exercices d'évacuation, formation du personnel, commission de sécurité). Cette exigence est par exemple formulée dans le critère E du label Certif'Région.

2.2.1.4 Les indicateurs relatifs aux CFA pourraient être affinés

[69] L'accompagnement des apprentis dans la recherche d'une entreprise et dans les démarches nécessaires à l'obtention d'un contrat d'apprentissage (rédaction d'un CV et d'une lettre de candidature, passage d'entretien, formation pour se préparer aux règles et usages de l'entreprise) constitue un élément important de qualité. Les acteurs rencontrés par la mission ont cependant fait état de pratiques diverses en la matière, et témoigné de situations dans lesquelles des établissements privés insistent pour inscrire des jeunes sous statut d'élève, de façon à ce qu'ils paient des frais d'inscription, tout en mettant en avant la possibilité de se voir rembourser ses frais d'inscription dans un second temps dans le cas où l'élève trouverait un apprentissage, mais sans réellement effectuer d'accompagnement de l'élève pour sa recherche d'apprentissage. Il s'agit pourtant d'une obligation légale du CFA (alinéa 2 de l'article L 6231-2). L'indicateur 10, qui porte sur l'accompagnement des bénéficiaires, précise déjà dans le guide de lecture que le respect des obligations de l'article L 6231-2 doit être vérifié. Le guide de lecture pourrait être complété ici en insistant sur le fait que les CFA doivent accompagner les jeunes dans la recherche d'emploi et les démarches associés.

[70] De même, pour renforcer l'accompagnement des apprentis dans leurs parcours en entreprise, il serait utile de compléter l'indicateur 28, portant sur l'accueil en entreprise, pour vérifier qu'un référent en entreprise soit désigné au sein du CFA, comme le fait par exemple le critère D du label Certif'Région. Cette pratique est aujourd'hui courante dans de nombreux organismes de formation et gagnerait à être généralisée.

[71] Par ailleurs, l'indicateur 20 demande que le CFA dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.

[72] En pratique, le risque existe qu'un organisme de formation se contente de nommer un référent à la mobilité ainsi qu'un référent handicap, parfois le directeur de la structure lui-même,

sans faire davantage sur la question. Il pourrait être utile de renforcer les attentes à l'égard de ces référents, particulièrement le référent handicap au vu du caractère prioritaire de cette problématique.

[73] A cet égard, l'exigence du label Certif'Région que le référent handicap ait effectivement suivi une formation sur le handicap est un exemple intéressant. Il s'appuie sur un partenariat avec l'Agepiph en Occitanie qui finance et délivre une formation de deux jours aux référents handicap. Néanmoins, le changement d'échelle pour une telle obligation (le label Certif'Région concerne moins de 200 organismes) nécessiterait une solution idoine, qui demande d'identifier les acteurs capables de délivrer une telle formation, et de déterminer la responsabilité de son financement.

2.2.2 De nouveaux indicateurs pourraient être introduits à moyen terme pour renforcer les exigences

[74] Les évolutions proposées à moyen terme nécessiteraient de revoir le référentiel lui-même par décret, ce qui est plus complexe qu'une simple révision du guide de lecture.

2.2.2.1 La problématique de la sous-traitance appelle un effort de régulation

[75] La question des sous-traitants est traitée par l'indicateur 27 du référentiel qui indique que « Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel. » (Cf. *supra* 1.1.3.1)

[76] L'appropriation de cet indicateur est difficile parmi les organismes de formation au vu de la diversité des pratiques de recours à des sous-traitants, et en raison de la difficulté de prouver que le pilotage des sous-traitants est effectif. L'indicateur est souvent vérifié lors de l'audit par la fourniture d'une charte signée par le sous-traitant, ce qui reste modeste en termes de garantie.

[77] A la date de rédaction du rapport, le décret d'application de la loi de 2022 visant à encadrer davantage le recours aux sous-traitants dans le cadre des prestations CPF n'était pas encore pris²¹. L'extension de cet encadrement hors du cadre du CPF fait débat et demande de s'assurer que le modèle économique de la formation s'adapte à cette évolution.

[78] L'enjeu est de ne pas déstabiliser certains organismes qui, bien que pleinement engagés dans une démarche qualité, reposent sur des sous-traitants pour la réalisation de leurs prestations, comme c'est le cas par exemple pour des formations réalisées par des chambres de commerce et de l'industrie en partenariat avec des acteurs économiques locaux.

[79] Le renforcement des exigences vis-à-vis des sous-traitants mérite en tout cas une concertation plus avancée avec les acteurs du secteur afin de trouver un compromis entre l'application étendue du référentiel Qualiopi et la préservation du modèle économique des formateurs.

²¹ Aux termes d'échanges avec le ministère chargé du travail et de l'emploi, ce texte pourrait imposer la certification Qualiopi aux sous-traitants tout en ménageant une exception pour les micro-entrepreneurs en deçà d'un certain chiffre d'affaires

2.2.2.2 La formation à distance doit être davantage encadrée

[80] La formation à distance a connu un développement récent au cours des dernières années en particulier depuis la crise sanitaire. Cette modalité d'apprentissage est aujourd'hui de plus en plus développée, certains acteurs de la formation se prévalant même d'être entièrement dématérialisés.

[81] La pratique de la formation à distance offre des potentialités nouvelles à la formation mais peut aussi s'avérer problématique. Parmi ses avantages, on peut citer l'intérêt pour des publics présentant des contraintes spatiales, soit parce qu'ils vivent trop loin du lieu de formation, soit en raison d'une difficulté de mobilité. La formation à distance est aussi intéressante face aux contraintes temporelles, notamment pour les personnes ayant des contraintes familiales ou cumulant la formation avec l'exercice d'une activité professionnelle. Parmi les inconvénients, on peut à l'inverse citer le risque de décrochage et le manque d'interaction avec le formateur et les autres stagiaires, la difficulté de suivi pour les publics souffrant d'illectronisme, ou la disparition des temps informels. La balance entre ces avantages et inconvénients rejoint celle du débat qui existe concernant le télétravail.

[82] A tout le moins, il semble important d'intégrer un nouvel indicateur consacré à la formation à distance, destiné à l'encadrer de différentes manières :

- vérifier l'autonomie numérique et bureautique du stagiaire, ce qui est aujourd'hui prévu par l'indicateur 1.11 du label APP formulé ainsi : « Pour les temps de formation à distance, l'équipe prend en considération l'autonomie numérique et bureautique ainsi les équipements de chaque apprenant-e afin de mettre en place un accompagnement personnalisé : prêt de matériel, ateliers de prise en main numérique, etc. »
- s'assurer que la formation à distance répond aux mêmes standards pédagogiques que la formation en présentiel, ce qui est aujourd'hui prévu par l'indicateur 5.5 du label APP formulé ainsi : « Pour les temps de formation à distance, l'équipe fournit le cadre et les outils nécessaires à l'appropriation et la réalisation des activités et assure un double accompagnement double - technique et pédagogique - auprès des apprenant-es. Elle assure également un équilibre entre activités formatives, collaboratives et auto-formatives afin de maintenir l'interactivité et la motivation des apprenant-es. »
- s'assurer que la formation à distance respecte les garanties liées à la protection des données personnelles et au droit à l'image, ce qui est aujourd'hui prévu par le critère G du label Certif'Région : « Le prestataire ayant recours à des modalités ou supports de formation à distance – FAD, s'assure que les ressources mobilisées garantissent de bonnes conditions de réalisation pour le bénéficiaire » et qui prévoit dans ses éléments de preuve la désignation d'un délégué à la protection des données et la remise d'un protocole d'accès et droits d'accès des données aux bénéficiaires.

2.2.2.3 Un suivi post-formation pourrait être réalisé

[83] Le référentiel Qualiopi s'assure du recueil des appréciations à la fin de la formation mais ne prévoit pas la réalisation d'un suivi à quelques mois après la formation.

[84] Or il est utile de disposer d'une vision en décalage, permettant de vérifier si la formation a eu des effets positifs, qu'il s'agisse d'une orientation vers une autre formation plus avancée, l'obtention d'un emploi, le développement de compétences utilisées en situation de travail, ou une évolution salariale.

[85] L'obtention de ces informations pourrait alors faire l'objet d'un traitement de la part des organismes de formation permettant de mieux adapter leur offre.

[86] Un indicateur supplémentaire pourrait être ajouté en ce sens, demandant aux organismes de formation de réaliser une enquête *a posteriori*, en s'inspirant par exemple de l'indicateur 3.7 du label APP, formulé ainsi : « L'équipe procède également à un suivi de la situation de la personne, trois à six mois après la fin de sa formation. ».

2.2.3 A long terme, une diversification du label pourrait être introduite

[87] Le caractère généraliste de la certification Qualiopi a permis de clarifier un marché qui souffrait d'une abondance de labels. Pour autant, l'unicité de ce label est aussi une limite : du moment que Qualiopi doit pouvoir rester accessible aux « petits » organismes de formation, notamment les formateurs individuels, il est difficile d'en renforcer les exigences, qui n'auraient plus de sens pour des structures de trop petite taille.

[88] Une piste à creuser afin de poursuivre l'amélioration continue du secteur de la formation pourrait résider dans un label Qualiopi « plus » qui viserait à distinguer les organismes de formation les plus vertueux avec des critères supplémentaires, qu'il serait possible de faire valider lors de l'audit Qualiopi. Le label ne serait pas dépendant de la taille de l'organisme de formation et serait accessible sur une base volontaire. L'effet serait relativement lisible sur le marché puisqu'il existerait alors 2 types de certifications : le label Qualiopi de base, et le label « Qualiopi plus ». Il constituerait un atout commercial pour les organismes de formation bénéficiaires, sans toutefois être obligatoire ou nécessaire pour la candidature aux marchés publics.

[89] Le label « Qualiopi plus » pourrait reposer sur des indicateurs supplémentaires. Un travail en ce sens a été lancé par le syndicat national des organismes de formation (Synofdes) avec une proposition d'un label « Qualiopi éthique » basé sur 9 indicateurs. Ce label aborde notamment la question de l'accessibilité aux publics en difficulté avec la lecture, l'accompagnement dans l'accès aux aides, le suivi individuel, l'inclusivité, ou la qualité de la formation à distance.

3 Le dispositif souffre par ailleurs d'une faible supervision et d'un manque d'articulation avec les autres contrôles

3.1 La supervision des certificateurs Qualiopi est insuffisante

3.1.1 La procédure d'accréditation des certificateurs a dû être revue pour lutter contre la fraude

[90] Le Cofrac est chargé par le MTPEI d'accréditer les certificateurs Qualiopi, en vérifiant la conformité avec la norme ISO 17065. Pour conduire cette mission, il effectue une instruction qui rejoint la procédure standard du Cofrac en matière de délivrance d'accréditations pour l'attestation de conformité des produits et services. Cette procédure se fait en 2 étapes.

[91] A la première étape, le certificateur candidat transmet un dossier qui fait l'objet d'une évaluation initiale afin de recevoir une « recevabilité opérationnelle », laquelle autorise le candidat à démarrer les audits et délivrer ses premières certifications Qualiopi.

[92] La seconde étape est une évaluation de la pratique, réalisée au maximum douze mois après la décision de recevabilité opérationnelle favorable, qui permet d'obtenir l'accréditation. A cette occasion, une équipe d'évaluation du Cofrac est constituée, composée d'un évaluateur qualitatif et d'un évaluateur clinique qui est un professionnel de la formation professionnelle. L'équipe d'évaluation examine l'impartialité des dispositifs mis en place par le certificateur, les ressources déployées et le nombre d'auditeurs, ainsi que les premiers dossiers validés. Cette équipe assiste également en tant qu'observateur muet à des audits réalisés par le candidat.

[93] Une fois l'accréditation obtenue, des visites de contrôles sont organisées par le Cofrac tous les 15 à 16 mois environ pour s'assurer que le certificateur est toujours conforme à la norme.

[94] A la date de rédaction du rapport, il existait 35 organismes certificateurs habilités à délivrer la certification Qualiopi. Parmi eux, 31 sont accrédités, 4 ont eu une décision de recevabilité opérationnelle (première étape), et 1 certificateur était candidat (stade préalable).

[95] Au total, depuis le début du fonctionnement du label, 11 organismes se sont vus signifier une décision de refus de la part du Cofrac, dont 9 au stade préalable avant la recevabilité opérationnelle, et 2 après l'évaluation, c'est-à-dire après avoir délivré des certifications.

[96] La procédure d'accréditation des certificateurs comportait des risques en termes de fraude, que le ministère du travail s'est efforcé de mitiger à travers l'arrêté du 31 mai 2023.

[97] En premier lieu, la possibilité pour un certificateur de délivrer des certifications avant même d'avoir confirmation de son accréditation posait un risque en termes de qualité, qui s'est matérialisé lors de l'affaire « Certif21 ». Dans cette affaire, des sociétés coupables de fraudes massives au CPF avaient réussi à créer un certificateur pour obtenir des certifications Qualiopi de complaisance, en passant la première étape devant le Cofrac du dossier de recevabilité opérationnelle. Bien que ce certificateur fraudeur n'ait pas passé la seconde étape de l'évaluation, il a pu délivrer 450 certificats Qualiopi, auprès d'organismes de formation dont certains étaient d'ailleurs de bonne foi.

[98] Pour limiter ce risque, l'arrêté du 31 mai 2023 prévoit qu'un certificateur au stade de la recevabilité opérationnelle ne pourra pas délivrer plus de 25 certificats avant d'être accrédité, chiffre porté à 50 certificats s'il est déjà détenteur d'une autre accréditation pour la certification de produits et services.

[99] En second lieu, rien n'empêchait initialement un certificateur éconduit après le dépôt de son dossier de représenter immédiatement un nouveau dossier de candidature. Ce risque a également été couvert par l'arrêté du 31 mai 2023 qui prévoit qu'un organisme ayant subi un refus ou un retrait d'accréditation ne peut pas déposer de nouveau dossier avant l'écoulement d'un délai de six mois.

[100] Plus généralement, le Cofrac dispose d'instruments de sanction puissants mais peu variés, ce qui rend leur usage extrêmement rare. En effet, le Cofrac ne peut prendre que 2 types de mesures de rétorsion face à un organisme suspecté de pratiques non-conformes : la suspension de l'accréditation, ou le retrait de l'accréditation.

[101] En revanche, le Cofrac ne dispose pas d'un arsenal intermédiaire : il n'a pas de pouvoir de police administrative, il ne peut pas dresser de procès-verbal, ni contraindre les certificateurs à faire évoluer leurs pratiques dans un certain sens.

[102] Le Cofrac peut néanmoins être destinataire des plaintes. D'une part, il reçoit des plaintes de la part d'organismes de certification qui se font certifier, ces plaintes sont alors réadressées au certificateur concerné. D'autre part, il reçoit des plaintes de certificateurs vis-à-vis d'autres certificateurs, qui peuvent faire état de pratiques commerciales non-conformes. La faible modulation des sanctions limite toutefois les suites données à ces plaintes.

3.1.2 La supervision des certificateurs porte sur la conformité à la norme d'accréditation mais pas sur l'harmonisation de la pratique du référentiel

[103] Lorsque le Cofrac réalise l'évaluation initiale et continue des certificateurs, il examine le respect de la norme ISO 170265 spécifique aux organismes d'inspection. Cette norme dispose d'exigences dans cinq domaines :

- exigences générales (domaine juridique et contractuel ; gestion de l'impartialité ; responsabilité et financement ; conditions non-discriminatoires ; confidentialité ; informations accessibles au public)
- exigences structurelles (organisation et direction ; dispositif de préservation de l'impartialité)
- exigences en matière de ressources (personnel ; ressources)
- changements ayant des conséquences sur la certification (réduction, résiliation, suspension ou retrait de la certification ; enregistrements ; plaintes et appels)
- exigences en matière de système de management (documentation du système de management ; maîtrise des documents ; maîtrise des enregistrements ; revue de direction ; audits internes ; actions correctives ; actions préventives).

[104] Le Cofrac vérifie le respect de cette norme pour chacun des certificateurs, mais ne réalise pas de supervision de la pratique du référentiel pas les différents certificateurs.

[105] Il n'y a donc pas de remontées harmonisées d'information sur le taux d'échec, sur le nombre et le type de non-conformités relevées auprès des organismes de formation. Il n'y a pas non-plus de travail d'harmonisation des pratiques des différents certificateurs en termes de recrutement et de formation continue des auditeurs.

[106] Cette absence de pilotage en termes de gestion des auditeurs et de pratique du référentiel résulte de l'application de la convention de 2018 qui lie le Cofrac au ministère du travail, et qui n'exige pas de pilotage particulier.

[107] L'arrêté du 31 mai 2023 est venu cependant préciser que le Cofrac doit notifier au ministre chargé de la formation professionnelle « toute décision relative à la recevabilité de la demande, à l'octroi et à l'évolution du périmètre ou du statut de l'accréditation d'un organisme certificateur ou à son refus, en précisant la date de prise d'effet de la décision. »

3.1.3 L'enquête adressée aux certificateurs illustre des réalités et pratiques diverses qui appellent un meilleur suivi

[108] L'enquête réalisée par la mission auprès des certificateurs, basée sur 32 réponses reçues auprès de 36 certificateurs interrogés entre juin et juillet 2023, permet de mieux appréhender la situation et les pratiques des certificateurs, et révèle des disparités en termes de gestion des auditeurs et de pratique du référentiel, qui invitent à renforcer leur suivi.

[109] Les résultats de cette enquête sont anonymisés, comme s'y était engagée la mission.

3.1.3.1 Un marché des certificateurs divisé schématiquement entre « grands anciens » et « petits nouveaux »

[110] On constate d'abord une variété au sein des certificateurs, le marché se caractérisant par une coexistence de « grands » et de « petits », avec des acteurs expérimentés et à l'inverse des nouveaux entrants de plus faible dimension.

[111] Sur 36 certificateurs²², on dénombre 17 dont la création date d'avant 2009, contre 19 dont la création est postérieure à 2015. Parmi les 19 nouveaux arrivants, 14 ont été créés entre 2018 et 2022, ce qui illustre l'effet de la création du label Qualiopi sur ce marché.

[112] Parmi les certificateurs, seuls 6 d'entre eux sont mono-certificateurs (ils ne délivrent pas d'autre certification que Qualiopi), il s'agit tous de « nouveaux » créés à partir de 2018.

[113] Qualiopi représente en moyenne 53% de l'activité des certificateurs (pour les 26 répondants à cette question), avec ici aussi une distinction entre les « anciens » d'avant 2009 pour qui

²² L'année de création des certificateurs étant publique, cette donnée était accessible pour les 4 organismes n'ayant pas répondu au questionnaire. Aucun certificateur n'a été créé entre 2009 et 2015.

Qualiopi ne représente que 17% de l'activité de certification (sur 13 répondants) contre une part moyenne de 91% pour les « nouveaux » certificateurs créés après 2015 (13 répondants également).

[114] Parmi les « anciens » certificateurs créés jusqu'à 2009, la moyenne de certificats actifs²³ détenus s'élevait à 1695, tandis que pour les certificateurs créés ensuite, la moyenne était de 916 certificats actifs détenus.

[115] Au total la moyenne des certificats actifs détenus mi-2023 est de 1257 par certificateur, avec une variance forte puisque la médiane est de 560. On distingue en réalité une scission du marché entre petits et grands. Sur 32 répondants, il existe 16 « petits » certificateurs qui disposent de moins de 300 certificats actifs, contre 16 certificateurs « de taille critique » qui disposent de plus de 800 certificats actifs (aucun certificateur ne se situant entre 300 et 800).

[116] Chez les 16 certificateurs « de taille critique », on distingue entre les 12 « moyens », qui détiennent entre 800 et 2500 certificats, et les 4 « grands » qui détiennent plus de 3000 certificats actifs (dont 2 « très grands » qui dépassent 5000 certificats actifs).

[117] Cette différence de taille se retrouve logiquement en termes de nombre d'employés : alors que pour l'ensemble des répondants, on dénombre une moyenne de 30 salariés, les certificateurs datant d'avant 2009 ont une moyenne de 65 employés, tandis que les certificateurs datant d'après 2015 ont seulement 5 employés en moyenne.

[118] 60% des certificateurs déclarent être indépendants, tandis que 40% appartiennent à un groupe. En revanche, tous les prestataires se déclarent compétents pour auditer les 4 types de prestations de formations visés par la loi de 2018. Plus généralement, aucun certificateur ne se déclare « spécialisé » dans un type de formation ou un domaine professionnel particulier, à l'exception d'un seul qui indique être spécialiste du bâtiment.

[119] En termes de prix pratiqués, la grille tarifaire proposée est assez uniforme. La moyenne du tarif journalier d'audit se situe à 984 € HT, et la médiane à 980 € HT. Certains y adjoignent des frais de dossier ou de déplacement. Le tarif minimal relevé est de 825 € HT/jour contre un tarif maximal de 1199 € HT/jour.

[120] 60% des certificateurs offrent la possibilité de réaliser un audit « blanc » avant la réalisation de l'audit, généralement facturé au tarif journalier.

3.1.3.2 Un recours généralisé aux auditeurs externes mais des différences dans leur suivi et formation continue

[121] La quasi-totalité des certificateurs ont recours à des auditeurs externes, plus nombreux que les auditeurs internes en proportion. Sur 23 répondants à cette question, les certificateurs indiquent que moins d'un quart des audits (23%) sont réalisés par des auditeurs internes, et plus de trois-quarts (77%) par des auditeurs externes. En moyenne, chaque certificateur fait appel à un vivier de 64 auditeurs externes (72 pour ceux créés avant 2009 et 53 pour ceux créés après 2015).

²³ Tous les certificateurs interrogés ont indiqué leur nombre de certificats actifs

[122] Les auditeurs internes ne sont pas exclusivement missionnés sur la certification Qualiopi : en moyenne, ils ne passent que 23% de leur temps de travail à cette tâche, le reste étant consacré à du travail administratif ou à la certification d'autres labels.

[123] En ce qui concerne l'organisation du recrutement des auditeurs (internes et externes compris), les certificateurs demandent tous une expérience dans le domaine de la formation professionnelle, et la possession d'un diplôme dans l'audit ou la qualité. En revanche, il existe des différences concernant la sélectivité des profils recrutés et l'ancienneté requise (les réponses variant de 6 mois à 5 ans).

[124] On note également des différences quant à l'existence d'un parcours d'intégration et de formation continue. Si tous les certificateurs (sauf un) déclarent délivrer une formation spécifique portant sur le label Qualiopi, beaucoup ne détaillent pas en quoi elle consiste, et pour ceux qui le font, l'intensité en est variable. Ainsi, certains déclarent organiser une réunion de formation par an tandis que d'autres déclarent en faire tous les 2 mois.

[125] De même, on note des disparités en termes de modalités d'observation, de supervision et d'accompagnement des auditeurs recrutés, qui sont plus ou moins soutenues. La tenue de réunions d'harmonisation des pratiques varie selon les déclarants, de 1 fois par an à 1 fois par trimestre. En tout état de cause l'absence d'enquête de terrain rend difficile la possibilité d'attester de la réalité de ces pratiques.

[126] Plusieurs certificateurs déclarent organiser des webinaires ou éditer des guides à destination des auditeurs, dont certains ont été fournis à la mission. Un certificateur de taille importante a par exemple édité un memento d'une quinzaine de pages à destination des auditeurs rappelant les étapes, objectifs et risques de l'audit, fournissant des conseils et des exemples de bonnes pratiques.

[127] La quasi-totalité des certificateurs indique faire appel à des auditeurs généralistes, sans spécialisation dans un domaine professionnel en particulier. En revanche, quelques certificateurs disposent d'auditeurs spécialisés dans l'un des 4 types de prestations d'action de compétences au sens de la loi de 2018. De même, les certificateurs n'organisent pas de formations sectorielles, en revanche 5 d'entre eux organisent des formations différenciées par catégorie de prestation d'actions de compétences au sens de la loi de 2018.

[128] L'évaluation périodique du travail des auditeurs fait l'objet de déclarations variables. Certains indiquent réaliser une supervision à travers l'observation d'un audit, en revanche la fréquence de ces observations varie de 6 mois à 5 ans parmi les 8 répondants qui le précisent. 4 de ces 8 répondants indiquent une fréquence entre 3 et 5 ans.

[129] Certains certificateurs déclarent vérifier la qualité de chaque rapport produit par un chargé de mission, tandis que d'autres indiquent le faire dès lors qu'une difficulté est signalée par un client. Quelques certificateurs déclarent que chaque rapport donne lieu à la réalisation d'une fiche, et plusieurs indiquent réaliser des enquêtes de satisfaction auprès de leurs clients.

[130] Les certificateurs considèrent que la durée standard des audits fixée par décret est suffisante, en revanche la plupart estiment que la demi-journée réservée à l'audit de surveillance est trop courte. La mesure nouvelle de l'arrêté du 31 mai 2023 portant de 0,5 à 1 jour l'audit de surveillance pour les nouveaux entrants est saluée. Le cas des petites structures (catégorie dont

le chiffre d'affaires est inférieur à 150 000€) exerçant plus de 2 prestations d'actions de compétence est régulièrement évoquée comme étant insuffisante en termes de temps d'audit²⁴. Enfin, l'absence de comptabilisation de temps de déplacement entre les différents sites est déplorée.

[131] En ce qui concerne la fréquence des audits tous les 18 mois, la très grande majorité des certificateurs la juge suffisante.

3.1.3.3 Les données de synthèse sur les non-conformités sont parcellaires mais laissent apparaître des différences d'interprétation du référentiel

[132] Interrogés sur le fait de savoir s'ils compilent des données de synthèse sur les non-conformités relevées en audit, la moitié des certificateurs déclare ne pas le faire.

[133] Parmi les certificateurs qui indiquent compiler des données de synthèse, il n'existe pas de standard sur le type de données recueillies et leur traitement. Certains des certificateurs interrogés ont transmis leurs données de synthèse mais il est difficile d'en tirer des enseignements en raison de leurs natures différentes.

[134] 5 certificateurs interrogés ont transmis une liste des non-conformités les plus fréquentes relevées, qui sont présentées dans le tableau ci-dessous. Il s'agit tous de certificateurs de taille critique disposant de plus de 800 certificats actifs (les 3 premiers se situant au-dessus de 3000).

Tableau 5 : Indicateurs de non-conformités les plus fréquentes relevées

	NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	NC 5	NC 6	NC 7	NC 8	NC 9	NC 10
Certificateur 1	1	2	26	12	9	5 ou 11	6 ou 10	30	32	24
Certificateur 2	1	26	30	2	22					
Certificateur 3 (NC majeures)	30	1	2	8	33	9	12	23	17	18
Certificateur 4 (NC majeures sur AF)	30	1	11	4	26					
Certificateur 5	1	30								

Note : Ces données sont issues de l'enquête conduite par l'IGAS. Dans les colonnes, les certificateurs sont classés de 1 à 5 par ordre décroissant de taille. Ainsi, pour le certificateur 1, la NC la plus fréquente porte sur l'indicateur 1 du référentiel Qualiopi. Les données du certificateur 3 et 4 ne concernent que les non-conformités majeures. Les données du certificateur 4 ne concernent que les actions de formation au sens de l'article L 6313-1-1° du code du travail. Dans les lignes, les non-conformités sont classées de NC1 à NC10 par ordre décroissant de fréquence. Les couleurs aident à repérer les indicateurs fréquents chez plusieurs certificateurs.

[135] Ce tableau pointe des similarités en termes d'indicateurs repérés les plus fréquemment (tels que les indicateurs 1, 30, 26, 2, 11), mais illustre pour autant des disparités en termes

²⁴ Le tableau de durée des audits présenté en début de cette annexe illustre que pour les organismes au CA < 150 K€, la durée de l'audit initial reste de 1 jour même s'ils réalisent également des prestations en bilan de compétence ou de VAE.

d'interprétation des indicateurs, le résultat étant différent pour chaque certificateur. En tout état de cause, une compilation harmonisée des données parmi les certificateurs permettrait de disposer d'une vision plus claire sur d'éventuelles différences.

[136] 3 certificateurs de taille critique (supérieurs à 800 certificats actifs chacun) ont également transmis à la mission le nombre de non-conformités majeures et mineures relevées sur l'année 2022. La comparaison des ratios en termes de non-conformités majeures et mineures totales rapportées au nombre d'audits fait apparaître des écarts importants. Ainsi le ratio de non-conformités majeures relevées est plus de 4 fois supérieur chez les certificateurs Y et Z par rapport au certificateur X. De même le ratio de non-conformités mineures relevées est plus de deux fois supérieur chez le certificateur Z comparé aux certificateurs X et Z.

[137] Ces chiffres apparaissent donc refléter des degrés d'exigence différents selon les certificateurs, évoqués par des organismes de formation lors des entretiens, sans qu'il ne soit possible à ce stade de disposer de données suffisantes pour l'objectiver.

Tableau 6 : Ratio du nombre de non-conformités rapportés au nombre d'audits

	Non-conformités majeures / audits	Non-conformités mineures / audits
Certificateur X	0,13	0,19
Certificateur Y	0,58	0,27
Certificateur Z	0,68	0,61

Note : Ces données sont issues de l'enquête conduite par l'IGAS. Dans les colonnes, les certificateurs sont classés de X à Z par ordre décroissant de taille. Dans les lignes, les ratios sont calculés en divisant le nombre de non-conformités relevées en 2022 par le nombre d'audits réalisés dans la même année.

3.1.3.4 Les taux de refus, de suspension et de retraits sont faibles

[138] La mission a également cherché à déterminer les taux de refus, de suspension et de retrait des certifications.

[139] Concernant le taux de refus de la certification, basé sur 20 répondants et l'application d'une pondération au regard du nombre de certificats actifs, la mission obtient une moyenne pondérée de 0,69% de taux de refus de certification.

[140] Les taux de refus indiqués varient entre 0% et 5%. 9 certificateurs sur 20 l'évaluent à 0% mais il s'agit pour 7 d'entre eux de « petits » certificateur (moins de 300 certificats actifs).

[141] 2 « grands » certificateurs (plus de 5000 certificats) précisent l'origine des refus : le premier indique qu'ils « font suite à un abandon de la démarche par le client », le second que « la raison principale est le non-respect du délai des 3 mois pour la réponse aux non-conformités majeures ».

[142] La quasi-totalité des répondants ont indiqué le nombre de suspensions et le nombre de retraits prononcés. En appliquant une pondération au regard du nombre de certificats actifs détenus, on obtient une moyenne de 1,15% de suspensions de certifications, et de 2,19 % de retraits de certifications. Il a été indiqué que les retraits concernaient essentiellement des

situations d'abandon de la démarche avant un nouvel audit, de transfert ou regroupement d'activité, ou de fermeture de l'organisme.

3.2 L'articulation avec les autres contrôles est quasi-inexistante

3.2.1 Les échanges entre financeurs et certificateurs sont très rares

[143] Au cours des entretiens, les financeurs interrogés ainsi que les services de contrôles déconcentrés ont indiqué n'avoir aucun ou presque aucun échange avec les certificateurs.

[144] Ceci a été confirmé par l'enquête adressée aux certificateurs : 28 des 32 certificateurs répondants ont indiqué n'avoir aucun contact ni avec les financeurs ni avec les SRC.

[145] Les 4 certificateurs ayant répondu avoir déjà eu des échanges avec les financeurs ou les services de contrôles font partie des certificateurs les plus importants en termes de taille. Ils indiquent que lorsqu'ils reçoivent un tel signalement, ils peuvent être amenés à conduire un audit supplémentaire.

[146] La question des obligations du certificateur à l'issue d'un signalement était initialement floue mais l'arrêté du 31 mai 2023 est venu clarifier les responsabilités.

[147] L'arrêté prévoit ainsi que « en cas de signalement auprès de l'organisme certificateur portant sur le non-respect du référentiel par un organisme qu'il a certifié, l'organisme certificateur procède à l'enregistrement et au traitement du signalement (...) En tant que de besoin, il réalise un audit complémentaire, à distance ou sur site, pour vérifier la conformité de l'organisme au référentiel. L'audit complémentaire peut donner lieu au constat de non-conformités avec le référentiel. En fonction de la gravité du signalement, l'organisme certificateur peut décider de suspendre, à titre conservatoire, la certification de l'organisme dans l'attente de la réalisation d'un audit complémentaire. »

[148] La possibilité de suspendre la certification d'un organisme de formation à titre conservatoire, avant réalisation de l'audit complémentaire, constitue un instrument plus contraignant que par le passé. L'arrêté n'évoque pas la question de la fraude mais celle du non-respect du référentiel, ce qui lui donne une portée large. L'application de cette nouvelle disposition de l'arrêté est trop récente pour pouvoir faire l'objet d'un bilan au stade de la rédaction du rapport.

3.2.2 La redondance avec les contrôles des financeurs pourrait à terme être atténuée via un partage ou du moins une standardisation des données

[149] La multiplicité des contrôles portant sur les organismes de formation fait partie des critiques fréquentes du dispositif de formation français et constitue l'une des problématiques à l'origine de la présente mission.

[150] Cette critique a trouvé un écho important depuis l'apparition du label Qualiopi, de nombreux organismes de formation imaginant à tort que la création du label entraînerait une disparition des contrôles du GIE D20F.

[151] Bien que Qualiopi ne vise pas à remplacer les contrôles des financeurs, un travail pourrait être engagé par réduire la charge administrative cumulée de l'obtention du label et des réponses aux contrôles. Ceci pourrait à terme passer par des échanges d'informations de base sur les organismes de formation entre certificateurs et différents contrôleurs, ou à tout le moins, par une standardisation des informations demandées qui éviterait aux organismes d'avoir à produire plusieurs types de documents différents pour des informations de même nature.

ANNEXE 5 : Les instances de labellisation

1 Dérogatoires à Qualiopi, les instances de labellisation concernant un nombre limité de dispositifs de formation, déjà engagés dans des démarches qualité

1.1 Les instances de labellisation accordent une certification alternative à Qualiopi, à un nombre restreint d'organismes de formation

[1] La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel impose l'obtention d'une certification pour les prestataires d'action de compétence bénéficiant de fonds publics ou mutualisés²⁵. Cette certification doit en principe être la certification Qualiopi, délivrée par un certificateur privé accrédité par le Cofrac.

[2] Cependant, la loi ménage une exception²⁶ en prévoyant que la certification requise puisse également être délivrée par une instance de labellisation reconnue par France compétences, sur la base d'un référentiel national de certification²⁷.

[3] Cette exception a été aménagée pour prendre en compte que certaines instances de labellisation impliquent une autorité administrative, qui associent un acteur étatique et ne peuvent être considérées par le Cofrac comme des certificateurs répondant à la norme 17 065.

[4] La reconnaissance de la qualité d'instance de labellisation est accordée par France compétences pour une durée de 3 ans. 7 instances avaient été reconnues pour la première période (2019-2022), elles ont été reconduites et une nouvelle a été admise pour la nouvelle période (2023-2025) ce qui porte aujourd'hui le nombre d'instances reconnues à 8.

[5] L'instance candidatant à la reconnaissance doit répondre à différents critères²⁸ :

- avoir un processus de labellisation impliquant une autorité administrative ;
- avoir un processus de labellisation présentant des garanties d'indépendance à l'égard des prestataires labellisés ;

²⁵ Article L 6316-1 du code du travail.

²⁶ Article L 6316-2 alinéa 2 du code du travail.

²⁷ Il s'agit du référentiel mentionné à l'article L 6316-3 du code du travail qui dispose que les critères, indicateurs d'appréciation et modalités d'audit de la certification sont fixés par décret pris en conseil d'Etat. Le décret en question est le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.

²⁸ Règlement de reconnaissance des instances de labellisation par France compétences.

- avoir un label qui couvre l'ensemble des critères et indicateurs du référentiel national figurant dans le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 ;
- avoir des modalités d'appréciation des critères et des modalités d'audit conformes au référentiel national figurant dans le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 ;
- délivrer un label pour une durée de trois ans aux prestataires conformément à l'article R. 6316- 2 du code du travail ;
- avoir un processus de labellisation transparent auprès des prestataires de formation et des autres personnes intéressées ;
- être l'autorité propriétaire, responsable ou gestionnaire du label et du processus de labellisation ;
- être doté de la personnalité juridique et de l'aptitude à l'exercice de l'activité de labellisation au regard de son objet social ou de ses missions.

[6] De fait, la plupart des instances de labellisations qui ont été reconnues attribuent un label ayant une existence ancienne, et concernent des réseaux de petite taille acculturés de longue date aux démarches qualité.

[7] Ainsi, si l'on excepte le label des écoles de conduite, aucun des labels ne concerne plus de 200 organismes de formation, pour un total de 625 organismes à la mi-2023. Le label des écoles de conduite est le seul à toucher un public nettement plus important, avec 4835 écoles concernées en septembre 2023.

Tableau 7 : Comparatif du nombre d'organismes de formation certifiés par une instance de labellisation et par un certificateur privé

	Par une instance de labellisation		Par un certificateur privé (accrédité par le Cofrac)	Total
	Autres labels	Label Ecoles de conduite		
Nombre d'OF certifiés	625	4835	Environ 42 000	47 460
Pourcentage d'OF certifiés	1,32%	10,19%	88,50%	100%

Source : Mission, chiffres pour la mi-2023

[8] Au total, les organismes de formation certifiés par une instance de labellisation représentent donc 11,51% du total, mais seulement 1,32% si l'on écarte les écoles de conduite.

1.2 Les instances de labellisation présentent des pratiques variées en termes d'articulation avec Qualiopi et de pratiques d'audit

[9] Les instances se caractérisent par une hétérogénéité de leurs pratiques, au niveau de l'articulation de leur propre référentiel avec le référentiel Qualiopi, ainsi que dans la gestion de leurs auditeurs.

[10] En ce qui concerne la coordination avec le référentiel Qualiopi, on distingue 3 situations²⁹ :

- L'approche fusionnée : le label historique a intégré l'ensemble des exigences Qualiopi dans un process et un référentiel unique, et désormais attribuer le label unique revient à attribuer aussi Qualiopi (Eduform, Qualiform Agri)
- L'approche simultanée mais non obligatoire : le label et Qualiopi sont délivrés en même temps mais Qualiopi est seulement attribué sur option (Ecoles de conduite, E2C, APP, QFLE)
- L'approche séparée et concomitante : les labels sont attribués ensemble mais restent distincts dans leur documentation et leur organisation (Certif'Région, OBCAQT).

[11] En ce qui concerne le suivi et la gestion des auditeurs, on distingue 2 méthodes :

- Le recours à des auditeurs externes : dans ce cas, un ou plusieurs cabinets, sélectionnés sur appel d'offres, fourniront une formation spécifique à leurs auditeurs qui procéderont à la réalisation des audits (Certif'Région, E2C, APP, ainsi que les Ecoles de conduite de façon très marginale, l'essentiel étant réalisé par des inspecteurs et délégués au permis de conduire).
- L'audit par des pairs : les audits seront réalisés par des spécialistes ayant reçu une formation spécifique, cette méthode se divise elle-même en deux :
 - l'audit par des pairs issus du réseau du label (Ecoles de conduite, CIBC, Qualiform Agri)
 - l'audit par des pairs issu du même champ (Eduform, QFLE), mais pas nécessairement du réseau du label.

²⁹ Cette classification est tirée du bilan de conformité des instances de labellisation, réalisé par le cabinet Sauléa – Energeia Conseil pour France compétences, en juin 2022

Tableau 8 : Caractéristiques des labels

Label	Instance	Création de l'instance	Création du label	Champ	Nombre d'OF	Lien Qualiopi	Audit	Auditeurs
EDUFORM	Ministère de l'Education Nationale et de la Jeunesse	2017	2017 : réunit Greta Plus (2001) et VAE Plus	4 PAC	119	Fusionné	Audit par des pairs	Internes à l'Education nationale
Qualité des formations au sein des Ecoles de conduite	Ministère de l'Intérieure / Délégation à la sécurité routière	1982	2018	AF	4835	Simultané mais non obligatoire	Cumul audit de pairs + externes	Internes au réseau des inspecteurs du permis + Cabinets d'audit externes
Certif'Régi	Région Occitanie	2020	2008 (sous son ancienne forme)	4 PAC	191	Séparé et concomitant	Externalisé	Cabinet d'audit externe
E2C (Ecoles de la deuxième chance)	Réseau des Ecoles de la deuxième chance en France	2004	2007	AF	55	Simultané mais non obligatoire	Externalisé	Cabinet d'audit externe
APP (Ateliers de pédagogie personnalisée)	Association pour la promotion du label APP & pour l'animation du réseau national des ateliers	2007	1985	AF / VAE	103	Simultané mais non obligatoire	Externalisé	Cabinet d'audit externe
OBCAQT (Opérateurs de bilan de compétences et accompagnement qualité)	Fédération nationale du réseau des CIBC	2002	2004	BC / VAE	41	Séparé et concomitant	Audit par des pairs	Internes au réseau CIBC (directeurs ou directeurs adjoints)
QFLE (Qualité Français Langue Étrangère)	France Education International (ex CIEP)	1945	2007	AF	116	Simultané mais non obligatoire	Audit par des pairs	Spécialistes (de l'enseignement des langues, ou de la qualité) recrutés par le label
Qualiform Agri	Ministère de l'Agriculture et de la souveraineté alimentaire	2022	2022 : ancienne charte de 2001	4 PAC	0 (à terme < 150)	Fusionné	Audit par des pairs	Internes au réseau des établissements d'enseignement agricole

2 Les instances de labellisation ne posent pas de risque en termes de qualité

2.1 La nature des dispositifs de formation concernés par la labellisation limite les risques de mauvaise qualité

[12] Les risques en termes de qualité associés à la certification Qualiopi et détaillés dans l'annexe dédiée de ce rapport sont nettement moins importants pour les labels. Ainsi, le détail des risques relevés pour Qualiopi ne se matérialise pas pour les labels :

- Risque de réaliser un audit formel sans véritablement adopter une démarche qualité : ce risque est faible dans la mesure où tous les labels reconnus concernent des démarches qualité anciennes, qu'illustrent les dates de création des labels et des instances (tableau 2) ;
- Risque de divergence des pratiques entre auditeurs : ce risque est faible puisque le nombre d'auditeurs concerné est très restreint et qu'il n'y a pas une multiplicité de certificateurs chargés d'appliquer un référentiel, ainsi l'harmonisation est plus simple à effectuer ;
- Risque d'inadéquation du référentiel avec les prestations délivrées : ce risque est faible puisque le référentiel de chaque label est revu tous les 3 ans au moment du renouvellement de la reconnaissance par France compétences, et que la concertation nécessaire à l'actualisation est plus simple que pour le référentiel Qualiopi vu les effectifs en question ;
- Risque de fraude : ce risque est faible puisque les effectifs concernés sont peu nombreux et permettent une meilleure détection des anomalies, en tout état de cause la nature exigeante des référentiels des labels ne présente pas d'attrait pour les organismes de formation fraudeurs qui ont plutôt intérêt à rechercher une simple certification Qualiopi.

2.2 Les audits sont encadrés par des règles de déport régional en cas d'audit réalisé par des pairs et par une dissociation générale entre la réalisation de l'audit et l'attribution de label

[13] La réalisation d'un audit par des pairs par une majorité des instances de labellisation (5/8) expose à un risque de partialité dans la conduite de l'audit, des préjugés favorables ou défavorables pouvant découler de l'appartenance à un réseau commun.

[14] C'est pourquoi les labels pratiquant l'audit par les pairs ont mis en place une règle de déport géographique destinée à limiter ce risque, avec une interdiction d'auditer une structure dans une même région, ce que pratiquent notamment le label Eduform, le label OBCAQT et le label Qualiform Agri.

[15] Le label École des conduites dont l'audit est essentiellement réalisé par des inspecteurs du permis de conduire et des délégués au permis de conduire ne dispose pas d'une telle règle, parce que les inspecteurs et délégués ne sont pas rattachés à une école de conduite particulière et sont donc par nature considérés comme impartiaux vis-à-vis des écoles de conduite.

[16] Par ailleurs, tous les labels pratiquent une dissociation entre la réalisation de l'audit et l'attribution du label, avec la transmission des conclusions d'audit à un comité ou une commission qui réunit les différentes parties prenantes de l'instance de labellisation (ministères concernés, représentants des organisations patronales et syndicales ainsi que des branches concernées, financeurs ...). C'est ensuite ce comité ou cette commission qui, au regard des éléments transmis, prendra la décision d'attribuer le label.

[17] Le fonctionnement est légèrement différent pour le label des écoles de conduite mais une dissociation est également présente, puisque dans ce cas c'est le responsable du service départemental en charge de l'éducation routière qui émettra un avis sur la base de la grille d'évaluation transmise par l'auditeur.

2.3 L'effectif plus important des écoles de conduite appelle une certaine vigilance mais le risque associé relève avant tout de la sécurité routière

[18] L'effectif des écoles de conduite certifiées est bien plus important que celui des autres labels. A la date de rédaction du rapport, plus de 4835 écoles de conduite avaient obtenu la labellisation, soit environ 40% des écoles de conduite agréées sur le territoire³⁰.

[19] Les écoles de conduite n'ont pas d'obligation de disposer d'une certification, toutefois elles ont un intérêt à disposer d'une certification Qualiopi ou du label équivalent des Ecoles de conduite afin de pouvoir permettre à leurs élèves de faire financer le permis via le CPF.

[20] S'agissant du choix entre le recours à la simple certification Qualiopi ou le label spécifique École de conduite, certains avantages ont été mis en place pour inciter les écoles à recourir au label spécifique : la gratuité de l'audit, la possibilité de dispenser certaines formations qualifiantes, et le référencement cartographique sur le site internet de la sécurité routière.

[21] Parmi les établissements qui ont reçu le label spécifique, 2742 ont candidaté à la délivrance simultanée (Label spécifique + Qualiopi), ceux qui ne l'ont pas fait étant généralement des écoles qui avaient déjà obtenu le label Qualiopi par ailleurs.

[22] Le label des Ecoles de conduite est un des labels les plus récents, qui n'existait pas en tant que tel avant 2018, même s'il existait auparavant un dispositif national conditionnant la possibilité de pratiquer le permis à 1€ par jour au respect de certaines exigences de qualité.

[23] La mise en place rapide du label a pu susciter des difficultés en termes d'organisation RH et de formation des auditeurs, qui ont toutefois été progressivement levées avec le temps.

[24] Il convient de noter que bien que 2 certificateurs privés soient également habilités à dispenser cette certification, peu d'écoles de conduite y ont eu recours, puisque cela ne concernait au total qu'un dixième des labels attribués à la mi-2023. Ceci peut s'expliquer par le caractère gratuit de l'audit par les services de l'État naturellement privilégié par les écoles.

³⁰ Mi-2023, il existe 11 167 écoles de conduite agréées.

[25] En tout état de cause, ce label concerne un champ à part de la formation professionnelle, et le risque qualité propre à ce label est essentiellement un enjeu de sécurité routière, davantage que pour l'emploi et l'insertion.

3 Bien que les labels soient spécifiques à leurs environnements, certaines bonnes pratiques peuvent inspirer le développement de Qualiopi

3.1 Les bonnes pratiques issues des référentiels

[26] Les différents référentiels associés aux labels présentent des tailles et formes variées, mais ont tous été adaptés afin de contenir des exigences au moins égales au label Qualiopi, sauf exception particulière propre au type de prestation fournie.

[27] Il s'agit pour l'essentiel de référentiels qui contiennent des exigences plus poussées que Qualiopi, à la fois en termes de nombre de critères et d'indicateurs, mais également dans les preuves à fournir.

[28] Un certain nombre d'items issus des référentiels sont spécifiques aux prestations délivrées par les types d'organismes de formation concernés et ne peuvent directement servir de source d'inspiration au développement de Qualiopi.

[29] C'est le cas par exemple des exigences vis-à-vis d'un public spécifique (le label E2C vérifie ainsi que les formations s'adressent aux publics les plus éloignés de l'emploi) ou à des formes de pédagogies propres à ces publics (le label APP demande ainsi la présence d'intervenants formés à « apprendre à apprendre », ou à accompagner « le développement de l'autonomie numérique »).

[30] De même, certains labels engagés dans des démarche qualité de longue date contiennent des critères avancés qui dépassent le cadre que l'on peut raisonnablement attendre d'un organisme de formation simplement certifié Qualiopi, comme par exemple la réalisation de recherche et développement (label OBCAQT) ou la réalisation d'expérimentations (label E2C).

[31] A l'inverse, un certain nombre de critères ou d'indicateurs pourraient être adaptés et intégrés à terme dans le référentiel Qualiopi, à mesure que celui-ci renforce ses exigences, pour accompagner le secteur de la formation dans une amélioration continue. On peut citer :

- La distinction des sous-traitants pédagogiques : le label E2C distingue parmi les sous-traitants ceux qui sont qualifiés de « pédagogiques » dès lors qu'il vont réaliser seuls des activités pédagogiques, définies comme l'accompagnement au développement des compétences et leur évaluation, et dans ce cas ces sous-traitants seront soumis au respect des exigences du référentiel national qualité ; cette distinction a le mérite de focaliser la vérification de la conformité des sous-traitants vers ceux qui ont l'impact le plus sensible sur la formation.
- Le respect des obligations de sécurité : plusieurs labels sont plus exigeants que Qualiopi à cet égard : le label Certif'Région distingue par exemple d'une part entre le respect des

dispositions réglementaires et la mise à disposition d'équipements et matériels, tandis que le label OBCAQT dispose que tous les locaux doivent être en conformité avec les normes d'accueil du public et aux exigences des marchés ; le label QFLE va encore plus loin en demandant, outre le respect des obligations de sécurité et d'accessibilité, que les locaux soient en bon état et dans un état de propreté suffisant, et qu'il existe un espace intérieur pour les rencontres, la détente et la consommation de boissons.

- L'adaptation aux différentes catégories de prestataires d'actions de compétence (les 4 PAC : AF, BC, VAE, CFA)³¹ : plusieurs labels contiennent un nombre plus important que Qualiopi d'indicateurs spécifiques à certains PAC : le label Qualiform Agri contient par exemple 7 indicateurs propres aux CFA, 4 aux BC et 4 aux VAE, de même le label OBCAQT est par nature tourné vers les BC et VAE. Concernant les CFA, certaines bonnes pratiques peuvent être relevées, comme le fait de demander qu'un référent en entreprise soit désigné au sein du CFA (Certif'Région).
- Une exigence plus forte sur la sensibilisation au handicap : le label Certif'Région va plus loin que Qualiopi en imposant que le référent handicap ne soit pas simplement formellement désigné mais qu'il ait suivi une formation adéquate (financée par l'Agefiph), tandis que le label OBCAQT vérifie l'insertion dans un réseau de partenaires, experts et acteurs du champ du handicap.
- La désignation d'un référent à l'égalité professionnelle homme/femme : le label Certif'Région impose également une formation adéquate pour le référent en question.
- L'insertion dans l'environnement local et le territoire : plusieurs labels sont attentifs à l'intégration de l'organisme sur le territoire, au sein d'un réseau de partenaires socio-économiques (Qualiform Agri, APP), voire à l'utilisation des données socio-économiques locales dans le cadre de l'activité d'orientation (OBCAQT).
- La qualité de la formation à distance est contrôlée à plusieurs égards :
 - l'autonomie numérique et bureautique des stagiaires (label APP) via un accompagnement personnalisé (prêt de matériel, ateliers de prise en main numérique) ;
 - le fait que la formation à distance réponde aux mêmes standards pédagogiques que la formation en présentiel (label APP) avec un double accompagnement pédagogique et technique ;
 - le respect des garanties liées à la protection des données personnelles et au droit à l'image (label Certif'Région) avec la désignation d'un délégué à la protection des données et la remise d'un protocole d'accès et droits d'accès des données aux bénéficiaires.

³¹ AF/BC/VAE/CFA renvoie aux 4 catégories d'action de formation de l'article L 6313-1 du code du travail : L 6313-1-1° : actions de formation ; L 6313-1-2° : bilans de compétence ; L 6313-1-3° : actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience ; L 6313-1-4° : actions de formation par apprentissage

- Le suivi-post formation : afin de disposer d'une information sur l'effet de la formation à moyen terme, le label APP demande la réalisation d'un suivi du stagiaire 3 à 6 mois après la fin de la formation.
- La réalisation d'un audit interne : cette technique souvent citée comme une bonne pratique de la démarche d'amélioration continue est demandée par le label Certif'Région, tandis que d'autres labels imposent une auto-évaluation en amont de l'audit (QFLE, OBCAQT).
- La gestion administrative et financière : plusieurs labels vont plus loin que Qualiopi et disposent d'un critère consacré à la gestion, le label OBCAQT est l'un des plus détaillés à cet égard et vérifie l'existence d'une comptabilité analytique, tandis que la label QFLE vérifie l'existence d'une politique de gestion des ressources humaines.

3.2 Les bonnes pratiques issues de la conduite des audits et de la supervision des auditeurs

[32] Plusieurs bonnes pratiques sont identifiables dans la conduite des audits et la gestion des auditeurs, qui pourraient à terme également fournir des bonnes pratiques pour l'évolution du référentiel Qualiopi.

- Une formation des auditeurs sur le champ des organismes de formation concernées : qu'il s'agisse d'auditeurs eux-mêmes issus du réseau, ou de cabinets d'audits externes, des formations initiales sont dispensées afin de sensibiliser les auditeurs aux particularités du réseau concerné, et des formations continues pour l'harmonisation des pratiques ;
- Une association de plusieurs auditeurs pour un même audit : plusieurs labels associent 2 auditeurs, comme par exemple :
 - Le label Eduform, où interviennent deux auditeurs dont un responsable qui est plus expérimenté ;
 - Le label QFLE, où un auditeur est responsable de la mission, et un autre auditeur est spécialiste dans le domaine de l'ingénierie et de la formation et se concentra sur les aspects pédagogiques.
- Une gradation dans la satisfaction des indicateurs : le label OBCAQT demande de noter chaque indicateur entre 1 et 4 selon le degré de réalisation, et fournit un score pondéré des indicateurs pour chaque critère, cela permet aux organismes de formation de mieux se situer et identifier leurs points de progression.
- Le relevé des marges de progression : plusieurs labels comportent des mentions spécifiques pour chaque critère de façon à accompagner les organismes de formation dans leur démarche qualité, le label APP comporte par exemple pour chaque critère 3 champs à remplir : « Points forts / Pistes de progrès / Points sensibles ».
- La réalisation d'une auto-évaluation préalable : certains labels invitent l'organisme de formation à s'auto-évaluer avant la réalisation de l'audit, c'est le cas par exemple du label QFLE ou du label OBCAQT.

[33] Il convient enfin de souligner une dernière bonne pratique, portée par France compétences, et consistant en la réunion régulière des différents représentants des instances de labellisation pour échanger sur les bonnes pratiques respectives. Ces échanges se déroulent *a minima* une fois par an et portent à chaque fois sur des thématiques différentes.

ANNEXE 6 : L'évaluation des formations dans l'enseignement supérieur

1 Vue générale sur l'évaluation des établissements publics et de leur activité

[1] La construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur, à travers le processus de Bologne, a permis le développement dans chaque État membre de systèmes d'assurance qualité nationaux d'évaluation et accréditation, reposant sur les normes européennes définies collectivement (ESG : Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area). Ces normes définissent principalement deux dimensions de l'assurance qualité : l'assurance qualité interne qui concerne l'ensemble des dispositifs d'autoévaluation et d'amélioration continue des activités, mis en œuvre par les entités évaluées (établissements, formations, etc.) et l'assurance qualité externe qui organise, par l'intermédiaire d'agences ou d'autorités indépendantes, l'évaluation externe de ces activités par des pairs. L'assurance qualité externe implique notamment des démarches d'autoévaluation réalisées préalablement par les entités évaluées.

[2] Conformément à la loi n° 2013-660 du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche et la loi n° 2020-1674 du 24 décembre 2020 de programmation de la recherche pour les années 2021 à 2030, le HCÉRES est, depuis le 1er janvier 2022, une autorité publique indépendante. Le HCÉRES est chargé, parmi ses missions, d'évaluer les formations et les diplômes de l'enseignement supérieur, de manière préalable à l'accréditation des formations, les unités de recherche et la formation doctorale, ainsi que les établissements d'enseignement supérieur et/ou de recherche dans leur fonctionnement d'ensemble ou, le cas échéant, de valider les procédures d'évaluation mises en œuvre par d'autres instances (articles L. 114-3 du Code de la recherche et L.613-1 du Code de l'éducation).

[3] Tous les rapports d'évaluation (formations, cycles, unités de recherche, établissement) font l'objet d'une phase contradictoire incluant le recueil des éventuelles erreurs factuelles et observations de chaque établissement sur les rapports provisoires qui lui ont été transmis. Cet échange permet d'aboutir à une version définitive des rapports qui est publiée sur le site du Hcéres.

[4] Le référentiel d'évaluation des établissements s'appuie sur une modélisation de la conduite d'un établissement à partir des dimensions clés suivantes : positionnement institutionnel, stratégie institutionnelle, gouvernance, pilotage, activités et résultats. Son évaluation est articulée dans huit références, pour 53 critères.

2 Focus sur l'évaluation des formations

[5] Observons d'abord que tous les titres et diplômes de l'enseignement supérieur délivrés au nom de l'État ayant une vocation professionnelle sont donc inscrits de droit dans le RNCP. L'évaluation externe des formations se déroule en deux phases : une phase de bilan permettant d'évaluer la période de référence révolue, puis une phase projet permettant d'élaborer le projet pour la période à venir, en vue de l'accréditation. La phase de bilan s'appuie sur le référentiel d'évaluation des formations qui permet de définir les trois catégories structurantes de l'autoévaluation et de l'évaluation externe :

- Les domaines : Ils définissent le périmètre global de l'évaluation. À chaque domaine est associée au moins une référence. Le référentiel comprend quatre domaines.
- Les références : Elles explicitent les attendus de l'évaluation d'une formation en reprenant ses missions, telles que les définissent les textes réglementaires en vigueur, ainsi que les grandes orientations et les pratiques qui la caractérisent. Elles précisent la façon dont ces attendus peuvent ou doivent se traduire dans le rapport d'autoévaluation de la formation et, en miroir, ceux utilisés par le comité d'experts dans l'évaluation externe pour apprécier leur degré de réalisation. Elles sont exprimées par une action mettant la formation en situation.
- Les critères : Un ou plusieurs critères sont associés à chaque référence. Les critères précisent la façon dont la référence doit se traduire dans le rapport d'autoévaluation de la formation. Les critères définissent les sujets qui seront analysés par les évaluateurs pour vérifier le niveau de réponse de la formation évaluée aux attendus exprimés par la référence à laquelle ils sont associés.

[6] En se fondant sur ce référentiel, le dossier d'autoévaluation d'une formation développe les analyses critiques et les éléments de preuve concernant les références et les critères qui explicitent le contenu de chacun des quatre domaines pour le bilan de la période de référence. L'autoévaluation est un processus intervenant de manière périodique dans une formation et dans un établissement. Trois grands principes guident sa mise en œuvre : la mobilisation des personnes en charge de l'autoévaluation (directions de composante, responsables de formation, équipes pédagogiques, services d'appui, etc.), la formalisation et la transparence de la procédure choisie et une réflexion critique et objectivée sur l'activité déployée au sein de la formation pendant la période de référence.

[7] Le processus d'évaluation des formations comprend un dialogue renforcé avec les établissements, qui s'inscrit dans la démarche de leur évaluation intégrée, et qui doit permettre :

- au HCÉRES, de présenter aux formations évaluées les attendus de la vague d'évaluation ainsi que les documents et les données qu'elles devront fournir, puis de préparer avec l'établissement, dans le cadre de réunions d'échanges organisées pendant la phase d'autoévaluation, son travail d'analyse sur l'évaluation des formations, et de recueillir les éventuelles modulations nécessaires pour prendre en compte les spécificités de la politique de formation et de l'organisation de l'établissement ;

- à l'établissement, de préciser la composition et la structuration de l'offre de formation à évaluer, ainsi que ses spécificités et ses attentes pour l'évaluation externe des formations (points d'attention, modulations...);
- en commun, de compléter l'analyse du dossier d'autoévaluation par des entretiens à l'initiative du Hcéres.

[8] À partir du dossier d'autoévaluation de l'établissement et de ceux de chaque formation, le rapport analyse et apprécie la politique et la mise en œuvre de l'offre de formation par cycle de formation et par l'établissement, selon son organisation interne. Il s'agit, par cet exercice, d'appréhender, à travers certains axes transversaux, la cohérence de la mise en œuvre entre les formations dans les domaines disciplinaires ou les cycles.

3 Les autres évaluateurs

[9] Quatre autres institutions participent à l'assurance qualité externe des formations et des établissements d'enseignement supérieur en France, sous la coordination du HCÉRES. Leurs champs et périmètres d'action sont distincts, il s'agit de :

- La Commission des titres d'ingénieur (CTI), association chargée par l'État d'assurer l'évaluation périodique de toutes les formations d'ingénieurs des établissements français sur le territoire national en vue de leur accréditation à délivrer un titre d'ingénieur diplômé. Elle est décisionnaire pour l'accréditation des établissements privés et consulaires et, concernant les établissements publics, elle rend des avis aux ministères compétents. Elle dispose d'une convention avec le HCÉRES.
- La Commission d'évaluation des formations et diplômes de gestion (CEFDG), commission sous tutelle des ministères chargés de l'enseignement supérieur et de l'économie, qui a pour mission d'organiser les modalités de contrôle de la qualité des formations supérieures de commerce et de gestion, assurées pour la plupart par des établissements privés.
- La Commission consultative nationale des Instituts universitaires de technologie (CCN-IUT), consultée sur les questions d'intérêt général relatives aux IUT et à leurs diplômes. Elle formule des avis sur la pédagogie, les conditions de recrutement des étudiants, l'évolution de la carte des formations et des spécialités.
- Le réseau « formation en ingénierie d'universités de recherche » (Figure), initié en 2011 et organisé depuis mars 2013 en association régie par la loi du 1er juillet 1901 – est un réseau d'universités qui proposent des nouveaux modèles de formations en ingénierie, complémentaires de ceux existants : les Cours Master en Ingénierie (CMI) et pour certains, plus récemment, les Cours Bachelor en Ingénierie (CBI). Ce réseau a développé et mis en place un cadre d'assurance qualité dédié, comprenant un référentiel d'évaluation approuvé par les établissements membres et mis en œuvre pour la première fois en 2016/2017. Ce cadre a été évalué par le HCÉRES fin 2019 et validé en janvier 2020.

[10] La deuxième Conférence sur la qualité de la formation, en date du 5 décembre 2022 a validé la convergence suffisante des dispositifs d'évaluation et des méthodologies employées du

HCÉRES et des institutions qu'il coordonne avec le référentiel Qualiopi pour que l'ensemble des établissements évalués positivement par ces institutions bénéficient de la reconnaissance qualité du dispositif Qualiopi et du droit d'usage, par ces établissements d'enseignements supérieur, du logo de marque Qualiopi dans leurs supports d'information et de communication.

[11] Il reste à noter que, pour tous les établissements, l'accréditation de l'établissement à délivrer le titre ou diplôme visé par la formation au nom de l'État est délivrée par le/les ministère/s de tutelle de l'établissement. Un établissement peut, malgré une évaluation positive sur la période de référence de la formation et des conditions de certification pour un titre ou diplôme, ne pas bénéficier de l'accréditation de l'État ou la voir reportée ou associée à d'autres conditions, par exemple pour des raisons socio-économiques ou de stratégie nationale.

4 La question des établissements privés

[12] Le Code de l'éducation, par ses articles L732-1 à L732-3, définit les rapports entre l'État et les établissements d'enseignement supérieur privés à but non lucratif. Il y définit la reconnaissance par l'État d'organismes de formation en tant qu'établissements d'enseignement supérieur privés d'intérêt général (EESPIG), et crée le comité consultatif pour l'enseignement supérieur privé (CCESP), en charge de l'appui à l'État dans ses relations de partenariat avec les EESPIG. Ce comité examine les formations dispensées par les EESPIG et leur degré de participation à une mission de service public, propose les labellisations et renouvellement de labellisations. Seuls des organismes à but non lucratif (créés par des associations ou des fondations reconnues d'utilité publique ou des syndicats professionnels au sens de l'article L. 2131-1 du code du travail) peuvent revendiquer cette reconnaissance EESPIG, qui permet à l'État de conclure un contrat pluriannuel avec ces organismes, convenant d'une certaine valorisation de leur participation aux missions du service public de l'enseignement supérieur définies à l'article L. 123-3 du code de l'éducation.

[13] Au-delà des dispositions ressortant des divers points abordés (accréditation par une des instances abordées dans la présente annexe pour une ou des formations organisées par l'organismes ou reconnaissance par l'État comme EESPIG), les organismes privés de formation délivrant des formations relevant de l'enseignement supérieur relèvent des dispositions communes à l'ensemble des organismes de formation. Toutefois, par souci de clarté, certaines dénominations sont protégées : l'article L731-14 interdit aux établissements d'enseignement supérieur privés de prendre le titre d'universités ou de décerner à leurs apprenants toute certification portant les titres de baccalauréat, de licence ou de doctorat ; les formations n'ayant pas été habilitées par la commission du titre d'ingénieur (CTI) et leurs diplômés ne peuvent plus faire valoir l'appellation « ingénieur diplômé », appellation qui est réservée aux formations habilitées par la CTI (quel que soit le statut de l'organisme), ainsi qu'aux « ingénieurs diplômés par l'État » depuis la loi du 10 juillet 1934 et de ses textes subséquents.

ANNEXE 7 : Exploitation de l'enquête complémentaire à ETOF

[1] L'enquête sur la certification Qualiopi (ECQ) est une enquête conjointe entre la DARES, le CEREQ et les inspections générales (IGAS, IGESR). Elle prend appui sur l'échantillon constitué pour l'enquête ETOF, et en constitue un complément. Le questionnaire tient compte des questions posées par l'enquête ETOF, dont les données ont pu être croisées avec celles retenues par l'enquête ECQ.

[2] Cette enquête a porté sur un échantillon de 12 000 OF, tous ayant répondu à l'enquête ETOF. 6466 d'entre eux ont répondu (taux de réponse de 54 %). Le questionnaire a été rempli entre juin et septembre 2023.

[3] Les réponses aux questionnaires montrent une fracture entre les détenteurs de la certification Qualiopi et les autres, ce que reflète la dernière question ouverte sur l'opinion des organismes de formation (OF) sur la certification. Schématiquement, les opinions se divisent entre les OF qui pensent que la démarche est trop lourde pour la valeur apportée (42 % de l'échantillon n'a pas de certification) et ceux pour lesquels la démarche de certification a permis une modification des pratiques (environ 70 % des OF détenteurs de la certification).

[4] Cette dichotomie est illustrée plus finement par l'analyse détaillée du questionnaire autour de 6 thématiques : l'entrée dans la démarche qualité, la démarche de certification, les organismes certificateurs, les non-conformités, les autres contrôles et les conséquences de la démarche de certification.

1 Une certification Qualiopi principalement obtenue pour satisfaire des obligations administratives

1.1 La proportion d'OF certifiés dépend fortement de la taille de l'organisme

[5] En moyenne, dans l'échantillon, 49 % des OF sont détenteurs de la certification Qualiopi et 4 % ont engagé la démarche. 42 % n'ont pas la certification, sans intention d'engager la démarche pour 95 % d'entre eux.

[6] La proportion des détenteurs de Qualiopi varie cependant fortement avec la taille, approximée par le nombre de salariés³². Ainsi, seuls 35 % des OF sans salariés détiennent Qualiopi, contre 80 % des OF à 10 salariés ou plus (cf. tableau 9).

³² Si elle donne des indications, cette variable doit être interprétée avec précaution, en raison de méthodes de décompte des salariés pouvant varier d'un OF à un autre. C'est en particulier le cas des OF déclarant plus de 50 salariés.

Tableau 9 : Part des OF détenteurs de Qualiopi, selon leur taille

0 salarié	35 %
1-5 salariés	67 %
5-10 salariés	82 %
10-20 salariés	80 %
20-50 salariés	81 %
+ 50 salariés	72 %
Tous OF	49 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : ensemble des OF

Note de lecture. 35 % des OF sans salarié détiennent Qualiopi.

[7] Symétriquement, les organismes de petite taille sont sous-représentés parmi les organismes détenteurs de Qualiopi. Par exemple, les organismes sans salariés représentent 63 % des organismes de l'échantillon, mais seulement 44 % des organismes détenteurs de Qualiopi. Ceci reste une part non négligeable, ce qui relativise les craintes initiales sur l'effet potentiel de la certification Qualiopi sur la disparition des petits acteurs de la formation.

[8] De manière analogue, la part des détenteurs Qualiopi parmi les OF avec le statut « privé lucratif individuel » est relativement faible. Dans le reste de l'échantillon, la part des OF détenteurs de la certification est légèrement inférieure pour les organismes publics ou parapublics, mais reste supérieure à 60 % (cf. tableau 10).

Tableau 10 : Part des OF détenteurs de Qualiopi, selon leur statut³³

Privé lucratif	68 %
Privé lucratif individuel	33 %
Privé non lucratif	68 %
Publics et parapublics	61 %
Tous OF	49 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : OF détenteurs de Qualiopi

1.2 Les OF qui ne détiennent pas Qualiopi expliquent cette situation par la lourdeur des démarches ou leur condition de sous-traitants

[9] L'enquête ECQ interroge les OF sur les raisons pour lesquels le processus de certification a été abandonné ou n'a pas été commencé (cf. tableau 11). Près de 50 % des OF citent des

³³ Le statut est reconstitué par la DARES, par recoupement de différentes sources.

démarches trop lourdes, ou l'absence de personnel nécessaire à la démarche de certification. Près de 50 % des OF déclarent aussi être sous-traitants d'un organisme détenant Qualiopi. A l'inverse, seuls 5 % des OF pensent *a priori* que Qualiopi n'induit pas d'améliorations des pratiques.

Tableau 11 : Les raisons de la non-entrée dans le processus

Pourquoi n'avez-vous pas Qualiopi ?	Oui	Non
Le coût de la démarche était trop élevé	38%	62%
Les démarches étaient trop lourdes	48%	52%
L'OF n'avait pas le personnel nécessaire	45%	55%
La qualité des formations est déjà reconnue	20%	80%
Le retour sur investissement était insuffisant	31%	69%
L'amélioration induite des pratiques semblait insuffisante	5%	95%
L'OF était sous-traitant d'un organisme détenant Qualiopi	48%	52%
Aucune des formations n'étaient financées par fonds publics	22%	78%
Les prérequis de la certification n'étaient pas compatibles avec le fonctionnement de l'organisme	7%	93%

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : OF qui n'ont pas Qualiopi ou ont abandonné le processus

1.3 L'immense majorité des OF sont certifiés après le passage d'un audit, et les labellisations ne représentent qu'une petite partie des certifiés dans l'échantillon, à l'exception des formations par apprentissage

[10] 85 % des OF certifiés pour la formation professionnelle l'ont été suite au passage d'un audit, et 6 % d'entre eux ont eu Qualiopi par un processus de labellisation, ce qui est inférieur au chiffre global (13 % des OF sont labellisés). Il semble que l'enquête minimise la part des OF labellisés, en particulier les écoles de conduites qui représentent 1/3 des OF labellisés dans l'échantillon, mais 90 % à l'échelle globale.

[11] Pour les actions d'apprentissage, 15 % des OF sont labellisés, et 34 % sont détenteurs de la certification de droit.

[12] Si 65 % des OF labellisés l'ont été en partie pour Qualiopi, près d'1/3 d'entre eux sont entrés dans la démarche de labellisation indépendamment de Qualiopi.

1.4 La majorité des OF certifiés le sont pour satisfaire des obligations administratives

[13] Les OF ont été interrogés sur le principal objectif de l'engagement dans la démarche Qualiopi, avec le choix entre 2 objectifs : la satisfaction d'obligations administratives ou la volonté

d'installer une démarche de conduite de changement. Si 60 % ont pour objectif principal la satisfaction d'obligations administratives, 40 % citent la volonté d'instaurer une démarche qualité comme motivation première à l'obtention de la certification.

[14] Ce résultat est confirmé en analysant le rôle des modes de financement des OF dans l'entrée dans la démarche. Une part non négligeable des OF se finançant sur fonds privés (22 %) est détenteur du label (cf. tableau 12), dans une logique d'amélioration de leur démarche qualité.

Tableau 12 : Part des OF détenteurs de Qualiopi, en fonction de leur financement

	Financement uniquement public	Financement majoritairement public	Financement majoritairement privé	Financement uniquement privé
Part des OF détenteurs de Qualiopi	53 %	71 %	55 %	22 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : OF détenteurs de Qualiopi

NDLR – 53 % des OF se finançant uniquement sur fonds public sont détenteurs de Qualiopi

[15] De façon cohérente, plus de 82 % des CFA sont détenteurs de la certification Qualiopi, contre 48 % pour les OF ayant déposé un bilan pédagogique et financier et seulement 34 % pour les OF ayant simplement déposé une déclaration d'activité.

[16] Dans le détail, parmi les raisons de l'obtention de Qualiopi, 85 % des OF citent « pour attester de la qualité des formations dispensées » et 70 % « pour bénéficier des fonds publics ». Inversement, seuls 37 % le font pour capter de nouveaux clients, ce qui interroge sur l'effet signal engendré par la certification, dans un cadre où la quasi-totalité des OF qui entrent dans la démarche obtient la certification (cf. tableau 13).

Tableau 13 : Les raisons de l'entrée dans la démarche de certification

	Oui	Non
Pour bénéficier des fonds publics	65%	35%
Pour continuer à proposer des CPF ou des VAE	33%	67%
Pour attester de la qualité des formations dispensées	83%	17%
Pour améliorer la lisibilité de l'offre	46%	54%
Pour capter de nouveaux clients	41%	58%
Pour avoir un avantage concurrentiel	32%	68%
Pour développer des partenariats avec d'autres OF	23%	78%

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : OF détenteurs de Qualiopi

1.5 Au-delà de Qualiopi, 78 % des OF déclarent être engagés dans une démarche qualité

[17] L'immense majorité des OF (98 %) déclare être engagée dans une démarche qualité. La majorité d'entre eux n'a pas de services ou de personnel dédiés, mais s'appuie sur une personne travaillant partiellement sur le sujet (cf. tableau 14).

Tableau 14 : Les démarches qualité dans les OF

Qui réalise la démarche organisme de l'OF, au-delà de Qualiopi ?	
Une personne recrutée pour préparer la démarche de certification Qualiopi	2 %
Une autre personne travaillant exclusivement sur ce sujet	< 1 %
Une personne travaillant exclusivement sur ce sujet	8 %
Une personne travaillant partiellement sur ce sujet	44 %
Plusieurs services / métiers au sein de l'organisme	17 %
Pas de démarche qualité	28 %
NR	2 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : ensemble des OF

[18] La mise en place d'une démarche qualité est fortement liée à la taille, davantage qu'au statut. Ainsi, 37 % des OF sans salariés n'ont pas de démarche qualité, contre 10 % des OF de 20 à 50 salariés et 12 % des OF de + de 50 salariés, ce qui reste important (cf. tableau 15).

Tableau 15 : Part des OF n'ayant pas de démarche qualité, suivant la taille

0 salarié	37 %
1-5 salariés	15 %
5-10 salariés	7 %
10-20 salariés	11 %
20-50 salariés	10 %
+ 50 salariés	12 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : ensemble des OF

NDLR – 37 % des OF sans salarié n'engage pas de démarche qualité

2 Une démarche de certification qui engage les moyens financiers et humains des organismes de formation

2.1 Environ la moitié des OF sont accompagnés par un prestataire extérieur

[19] 51 % des organismes de formation ont eu recours à une prestation de conseil pour préparer la démarche de certification. Cet accompagnement porte principalement sur la compréhension des prérequis et la préparation de l'audit, et non pas sur des démarches de nature à améliorer la qualité des formations.

Tableau 16 : Le conseil et l'accompagnement des démarches de certification

Objet de l'accompagnement	Oui	Non
Comprendre les prérequis	76 %	24 %
Mesurer les écarts entre les attendus de la certification et l'activité OF	50 %	50 %
Se préparer pour répondre à l'audit	72 %	28 %
Transformer plus durablement l'OF	29 %	71 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : OF accompagnés pour la démarche de certification

NDLR – 76 % des OF accompagnés l'ont été pour comprendre les prérequis.

[20] Au total, 94 % des OF accompagnés se déclarent satisfaits de l'accompagnement.

2.2 La démarche de certification s'est appuyée sur les ressources existantes, en moyenne 2,85 personnes pendant 3,2 mois pour un OF

[21] Seuls 6,5 % des OF ont recruté durablement une personne dans le cadre de la certification, et 3 % ont procédé à un recrutement temporaire. Symétriquement, 90 % des OF se sont uniquement appuyés sur les ressources existantes pour cette démarche.

[22] La démarche de certification a mobilisé en moyenne 2,85 personnes par OF avec des disparités fortes, et quelques OF qui déclarent avoir mobilisé un nombre important de personnes (plus de 5).

Tableau 17 : Nombre de personnes mobilisées dans le cadre de la démarche de certification

Entre 0 et 1 personne incluse	36 %
Entre 1 et 5 personnes incluses	44 %
Plus de 5 personnes	6 %
NR	14 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : OF engagés dans la démarche de certification ou qui l'ont obtenue

[23] La préparation de la démarche de certification a duré en moyenne 3,2 mois, avec également de fortes disparités (tableau 18). Quelques organismes déclarent ainsi avoir été mobilisés plus d'un an.

Tableau 18 : Nombre de mois pendant lesquels les OF ont été mobilisés pour la démarche de certification

0 mois	1 %
Entre 0 et 1 mois inclus	30 %
Moins de 6 mois inclus	59 %
Moins d'un an inclus	5 %
Plus d'un an	2 %
NR	3 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : OF engagés dans la démarche de certification ou qui l'ont obtenue

[24] Les personnes mobilisées dans le cadre de la démarche de certification avaient un profil de direction dans 72 % des OF. Pour une petite majorité, ils avaient aussi un profil de formation ou administratif (cf. tableau 19).

Tableau 19 : Le profil des personnes mobilisées dans le cadre de la démarche Qualiopi³⁴

	Oui	Non
Profil de direction (gérant / président / directeur)	72 %	28 %
Profil administratif	45 %	55 %
Profil financier	8 %	92 %
Profil RH	14 %	86 %
Profil formation	48 %	52 %
Profil service qualité	24 %	76 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : OF engagés dans la démarche de certification ou qui l'ont obtenue

2.3 Une démarche de certification qui coûte environ 6 300 euros³⁵ par OF en moyenne

[25] Le coût moyen de la démarche de certification est de 6 300 euros en moyenne : 4 220 euros pour le coût relatif à l'accompagnement et 2 080 euros pour le coût de l'audit proprement dit.

³⁴ 60 % de non-répondants à cette question. Les chiffres sont à interpréter avec précaution.

³⁵ Les moyennes sont calculées en enlevant les coûts déclarés les plus élevés (plusieurs centaines de milliers d'euros) qui paraissent peu crédibles.

Les coûts sont très inégalement répartis dans l'échantillon de l'enquête, comme l'illustre le tableau 20.

[26] En moyenne, le coût moyen de l'accompagnement est 2,5 fois plus important que le coût de l'audit.

Tableau 20 : Le coût de la démarche de certification

Coûts relatifs à accompagnement / préparation		Coûts audit initial	
Inférieur à 1000 euros	23 %	Inférieur à 500 euros	4 %
Entre 1001 et 2000 euros	16 %	Entre 500 et 1001 euros	10 %
Entre 2001 et 3000 euros	10 %	Entre 1001 et 1500 euros	26 %
Entre 3001 et 4000 euros	5 %	Entre 1501 euros et 2000 euros	20 %
Entre 4001 et 5000 euros	6 %	Entre 2001 euros et 2500 euros	8 %
Entre 5001 et 6000 euros	3 %	Entre 2501 et 3000 euros	6 %
Entre 6001 et 7000 euros	2 %	Entre 3001 et 3500 euros	3 %
Entre 7001 et 8000 euros	2 %	Entre 3501 et 4000 euros	2 %
Entre 8001 et 9000 euros	< 1 %	Entre 4001 et 4501 euros	1 %
Entre 9001 et 10000 euros	2 %	Entre 4501 et 5000 euros	2 %
Entre 10001 et 20000 euros	4 %	Entre 5001 et 10 000 euros	3 %
Entre 20001 et 50000 euros	2 %	Entre 10 0001 et 20 000 euros	< 1 %
Plus de 50001 euros	1 %	Plus de 20 000 euros	< 1 %
NR	24 %	NR	16 %
Moyenne avec la dernière tranche	5 510 €	Moyenne avec la dernière tranche	2 130 €
Moyenne sans la dernière tranche	4 220 €	Moyenne sans la dernière tranche	2 074 €

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : OF détenteurs de Qualiopi

3 Une démarche de certification majoritairement appréciée des organismes de formation

3.1 Un marché dominé par quelques grands acteurs

[27] L'estimation de la part de marché des organismes certificateurs (OC), sur la base des déclarations des OF, montre quatre acteurs principaux du marché : AFNOR, ICPF et PSI, Bureau Veritas et Qualitia. Ce sont des acteurs par ailleurs reconnus sur le marché de la certification. 7 acteurs de taille moyenne certifient entre 3 et 5 % des OF du secteur. Le reste des certificateurs sont de petite voire de très petite taille.

[28] Les raisons les plus fréquemment évoquées pour le choix du certificateur sont la réputation et la notoriété (40 % des OF), la disponibilité du certificateur (34 %) et le bouche à oreille (25%),

ce qui favorise les grands acteurs déjà implantés sur le marché. Le coût n'est cité que comme quatrième critère par exemple (cf. tableau 21).

Tableau 21 : Les raisons du choix d'un organisme certificateur

	Oui	Non
Pour des raisons de disponibilité du certificateur	34 %	66 %
Pour des raisons de délai d'obtention de la certification	13 %	87 %
Pour des raisons de coût	24 %	76 %
Pour des raisons de réputation / notoriété	41 %	59 %
Pour des raisons de niveau d'expertise et d'antériorité dans le métier de la formation	15 %	85 %
Pour des raisons de bouche à oreille	25 %	75 %
Il s'agit de votre organisme de certificateur pour d'autres certifications (comme ISO)	12 %	88 %
Au hasard ou par référencement sur internet	11 %	89 %
Autre	9 %	91 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : OF détenteurs de Qualiopi

NDLR – Parmi les autres raisons citées, le recours à des labellisateurs, le recours à des certificateurs imposés au niveau national ou le choix d'un OC après appel d'offres sont les raisons les plus fréquemment citées.

3.2 Une opinion largement positive de la démarche de certification réalisée par les OC

[29] Plus de 90 % des OF déclarent que la qualité des audits réalisés est très adaptée ou adaptée à leur situation. Cette opinion positive repose sur la connaissance du domaine de la formation professionnelle, la compréhension du référentiel, la prise en compte des singularités de l'OF et l'aide pour améliorer les pratiques existantes. La diversité des pratiques des OC qui est apparue lors des entretiens et des visites de la mission ne transparaît pas dans les réponses à l'enquête.

Tableau 22 : Opinion des OF sur les pratiques des OC

	Oui	Non	NR
L'OC est familier du domaine de la formation professionnelle	89 %	6 %	5 %
L'OC fait part de compréhension dans la lecture des référentiels	85 %	8 %	7 %
L'OC a pris en compte la singularité des formations dispensées	83 %	11 %	6 %
L'OC a permis d'améliorer les pratiques de l'organisme	80 %	14 %	6 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : OF détenteurs de Qualiopi

4 Les indicateurs et les critères liés à l'information du public et au recueil des appréciations concentrent les difficultés, qui restent minoritaires

4.1 36 % des OF ont confirmé la présence de non conformités mineures, dont les principales se concentrent sur des indicateurs liés à l'information autour des formations et au recueil des appréciations

[30] Sur l'ensemble de l'échantillon, 35,6 % des OF détenteurs de la certification Qualiopi ont évoqué la présence de non-conformités mineures. Le tableau 23 analyse les non-conformités par indicateurs. On peut noter que les trois principales se concentrent sur des problématiques d'information (diffusion de l'information en amont, des résultats en aval et de veille informationnelle), et sur le recueil des appréciations des parties prenantes plutôt que sur des problématiques pédagogiques.

Tableau 23 : Les non-conformités mineures par indicateurs

	% des OF conformes	% des OF non-conformes
1. Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées	67 %	33 %
30. Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées	71 %	30 %
2. Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis	81 %	19 %
23. Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements	86 %	14 %
25. Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements	90 %	10 %
8. Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation	90 %	10 %
24. Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements	91 %	9 %
12. Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours	92 %	8 %
9. Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation	94 %	6 %

3. Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés	94 %	6 %
17. Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...)	94 %	6 %
18. Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...)	94 %	6 %
19. Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier	98 %	2 %
28. Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise	98 %	2 %
13. Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise	99 %	1 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : OF détenteurs de Qualiopi

Note de lecture – parmi les OF ayant déclaré une non-conformité mineure, 33 % d'entre eux ont eu une non-conformité portant sur l'indicateur 1.

4.2 Le critère 7 est jugé comme le critère le plus difficile à respecter, et le moins pertinent pour apprécier la qualité d'une formation

[31] Le tableau précédent est cohérent avec le sentiment des OF sur la difficulté des critères (tableau 24). Le critère ressenti comme le plus difficile à satisfaire est ainsi le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations. Cela fait écho à la difficulté souvent évoquée en entretien de la difficulté à recueillir notamment les appréciations des financeurs. Le critère relié aux mécanismes de veille est le second critère en termes de difficultés. Les indicateurs liés à ces critères sont, dans les faits, parmi ceux qui concentrent le plus de non-conformités (voir tableau précédent). On peut cependant noter que pour 36 % des OF, aucun critère ne pose de difficultés particulières. Ces résultats reflètent en creux le travail restant à faire pour une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Tableau 24 : Le sentiment des OF sur la difficulté à respecter les différents critères Qualiopi

Les critères suivants sont-ils l'un des critères les plus difficiles à respecter au quotidien ?	Non	Oui

Aucun de ces critères ne pose de difficulté au quotidien	64 %	36 %
7.Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations	73 %	27 %
6.L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel	82 %	18 %
3.L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre	86 %	14 %
5.La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations	86 %	14 %
1.Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus	90 %	10 %
2.L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations	91 %	9 %
4.L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre	93 %	7 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : OF détenteurs de Qualiopi

Note de lecture – 27 % des OF détenteurs de la certification Qualiopi juge le critère 7 comme un des critères les plus difficiles à respecter.

[32] L'ensemble des OF, qu'ils soient détenteurs ou non de la certification Qualiopi, ont été interrogés pour déterminer les critères les plus pertinents pour juger de la qualité des formations (cf. tableau 25). Les critères de nature pédagogique (l'adaptation des prestations, l'adéquation au besoin) et les compétences des formateurs sont les critères jugés les plus pertinents. Seul 4 % des OF ne juge aucun critère pertinent.

Tableau 25 : Le sentiment des OF sur la pertinence des critères Qualiopi

Les critères suivants sont-ils pertinents pour juger de la qualité des formations ?	Non	Oui
2.L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations	47 %	53 %
4.L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre	49 %	50 %
5.La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations	57 %	43 %
3.L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre	61 %	39 %

7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations	70 %	30 %
1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus	82 %	19 %
6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel	90 %	10 %
Aucun de ces critères n'est pertinent pour juger de la qualité des formations	96 %	4 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : OF détenteurs de Qualiopi

Note de lecture – 53 % de l'ensemble des OF juge le critère 2 comme un des critères pertinent pour juger de la qualité d'une formation.

5 Seuls 3 % des OF ont été contrôlés plusieurs fois en 2022, mais cette part augmente avec la taille de l'organisme, et pour la moitié d'entre eux, ces contrôles étaient complémentaires entre eux

5.1 Des contrôles multiples limités à quelques organismes seulement

[33] 86 % des OF déclarent n'avoir pas été contrôlés en 2022. Parmi les OF contrôlés (13 %), un cinquième l'a été plusieurs fois, ce qui représente au total 3 % de l'ensemble des OF. Cette part augmente cependant avec la taille de l'organisme (cf. tableau 26).

Tableau 26 : Part des OF contrôlés une seule ou plusieurs fois, selon leur taille

	OF contrôlé une seule fois	OF contrôlés plusieurs fois
0 salarié	7 %	2 %
1-5 salariés	11 %	2 %
5-10 salariés	18 %	5 %
10-20 salariés	19 %	4 %
20-50 salariés	19 %	7 %
+ 50 salariés	12 %	14 %
Tous OF	9 %	3 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : ensemble des OF

Note de lecture. 7 % des OF sans salarié ont été contrôlé une seule fois..

[34] Dans ce contexte, les CFA sont davantage contrôlés que la moyenne des OF. Ainsi, 20 % d'entre eux ont subi un contrôle unique en 2022, et 14 % déclarent avoir été contrôlés plusieurs fois. 34 % des CFA ont ainsi été contrôlés au moins une fois en 2022, pour au moins une formation.

5.2 Parmi les OF contrôlés plusieurs fois, la moitié des OF juge ces contrôles redondants entre eux, et redondants avec Qualiopi³⁶

[35] 50 % des OF contrôlés plusieurs fois en 2022 jugent les contrôles redondants, l'autre moitié les jugeant plutôt complémentaires. Parallèlement, 42 % d'entre-deux juge ces contrôles redondants avec la démarche de certification Qualiopi (cf. tableau 27). Une explication tient peut-être à la nature différente des contrôles recensées par le questionnaire. En particulier le contrôle par les organismes ayant déposé une certification professionnelle est bien différent des contrôles des financeurs.

Tableau 27 : La redondance des contrôles, selon les OF contrôlés plusieurs fois en 2022

	Oui	Non
Les contrôles ont-ils semblé redondants entre eux ?	50 %	50 %
Les contrôles ont-ils semblé complémentaires entre eux ?	51 %	49 %
Les contrôles ont-ils semblé contradictoires entre eux ?	7 %	93 %
Les contrôles ont semblé redondants par rapport aux audits Qualiopi ?	42 %	58 %
Les contrôles ont semblé complémentaires par rapport aux audits Qualiopi ?	54 %	46 %
Les contrôles ont semblé contradictoires par rapport aux audits Qualiopi ?	7 %	93 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : ensemble des OF

6 La certification Qualiopi a eu un impact pour 70 % des OF certifiés, mais cet impact est difficile à quantifier

6.1 Un impact réel mais diffus, centré sur les pratiques générales de l'entreprise

[36] 71 % des OF détenteurs de Qualiopi considèrent que ceci a modifié les pratiques au sein de l'OF. Ces modifications concernent peu les dimensions pédagogiques des formations (20 % des OF en moyenne), qui sont souvent plus complexes à modifier, mais concernent davantage les pratiques générales (40 %).

[37] Qualiopi a peu d'impact sur le prix des formations et le choix des formateurs.

³⁶ Le faible nombre d'OF contrôlés plusieurs fois en 2022 incite à la prudence quant à l'interprétation des résultats.

Tableau 28 : L'impact de la certification sur les pratiques des OF détenteurs de la certification

<i>L'obtention de la certification a contribué à :</i>	Non	Oui
Modifier l'offre de formations	84 %	16 %
Modifier le contenu des formations	84 %	16 %
Modifier le prix des formations	92 %	9 %
Modifier les supports de formations	80 %	20 %
Modifier le suivi pédagogique des formateurs	76 %	24 %
Modifier le choix des formateurs	93 %	7 %
Modifier la visibilité de l'organisme	79 %	21 %
Modifier la communication à destination des anciens / nouveaux clients	81 %	19 %
Modifier les pratiques générales de l'entreprise (organisation du travail, gestion administrative, financière, etc.)	61%	40 %
N'a rien modifié au sein de l'OF	71 %	29 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champs : OF détenteurs de Qualiopi

6.2 Inversement, la non-détention de la certification Qualiopi pourrait avoir des conséquences non négligeables

[38] Les conséquences de la non certification Qualiopi sont diffuses sur le moyen ou long terme. Pour 20 % des OF non détenteurs de la qualification, ces conséquences pourraient porter sur une perte de clients ou sur une perte de CA.

[39] 20 % des OF envisagent de passer à une activité de sous-traitance à court ou moyen terme, ce qui corrobore le sentiment des acteurs interrogés par la mission sur l'impact de Qualiopi sur le développement de la sous-traitance. Parallèlement, 23 % des OF pourraient renoncer à l'activité de formation.

Tableau 29 : Les conséquences de la non certification Qualiopi à moyen ou long terme

	Oui	Non
La perte de clients	17 %	83 %
La perte de CA	20 %	80 %
Le passage à une activité de sous-traitance	21 %	79 %
Le renoncement à l'activité de formation	23 %	77 %

Source : Enquête ECQ, calculs mission. Champ : OF non détenteurs de Qualiopi

Note de lecture – 17 % des OF non détenteurs de Qualiopi pense subir une perte de clients à moyen ou long terme

ANNEXE 8 : La qualité de la formation dans les enquêtes usagers

[1] L'avis des usagers sur la formation suivie est important pour comprendre les critères de qualité qu'ils privilégient, et l'appréciation qu'ils portent. Trois enquêtes sont ici évoquées :

- l'enquête post formation (DARES) concernant les personnes formées anciens demandeurs d'emploi, qui a pu faire l'objet d'une exploitation spécifique,
- l'enquête « usages et effets de la formation financée par le CPF » (DARES/France stratégie),
- l'enquête apprentis du secteur du BTP (CCCA BTP).

1 L'enquête post formation (DARES)

1.1 Éléments de méthodologie et critères d'appréciation des formations retenus par l'enquête post formation

1.1.1 L'enquête post formation : champ, données utilisées, variables de redressement

[2] La mission a demandé une exploitation spécifique des questions portant sur l'appréciation de la qualité de la formation suivie, dans l'enquête « sortants de formation professionnelle » (dite Enquête post formation EPS) de la DARES.

« L'enquête « Post-Formation » a été mise en place en 2019 par la Dares dans le cadre de l'évaluation du Plan d'Investissement dans les Compétences. Il s'agit d'une enquête trimestrielle menée auprès de personnes ayant été en recherche d'emploi et ayant, à ce titre, suivi une formation professionnelle. Elle cible les personnes entre 6 et 9 mois après leur sortie de formation, y compris celles qui l'ont interrompu avant la fin.

L'enquête vise à recueillir l'avis des stagiaires sur le déroulement de la formation, sa qualité et ses apports. Elle permet d'apprécier notamment les délais d'entrée en formation, **l'accompagnement dont les stagiaires ont pu bénéficier, la présence et les apports de période d'immersion en entreprise ainsi que les compétences que les stagiaires pensent avoir acquises.**

L'enquête Post-Formation est la seule enquête nationale portant sur la qualité des formations suivies. Cette enquête comporte toutefois un biais pour la mission puisqu'elle se concentre sur les anciens demandeurs d'emploi et ne porte donc pas sur les salariés ayant suivi une formation en période d'emploi.

Source : Site DARES

[3] Les 4 vagues les plus récentes de l'enquête portant sur le champ des sortants de formation en 2021 ont été utilisées : les vagues 10 à 13 pour lesquelles plus de 310 000 personnes ont été sollicitées (taux de sondage moyen de 26%) et près de 96 000 ont répondu à l'enquête (taux de réponse moyen 31%). Plus précisément, les indicateurs transmis portent sur le champ des personnes en recherche d'emploi, stagiaires de la formation professionnelle (hors CPF autonome, ie. mobilisation du compte personnel de formation sans aucun abondement de la part de Pôle emploi), sortis de formation en 2021 (et ayant déclaré avoir suivi au moins partiellement la formation).

[4] Les données d'enquête sont analysées en prenant en compte comme variables le sexe, la tranche d'âge, le niveau de diplôme, l'objectif de formation³⁷ et la région de résidence.

³⁷ "Objectif de stage

1. Formation de premier niveau (pré-qualification, remise à niveau, remobilisation)

Pré-qualification : formations qui préparent à l'entrée dans toute formation qualifiante (i.e. certifiante ou professionnalisante), quel que soit le niveau. Les formations de préparation aux concours sont incluses dans cette catégorie.

Remise à niveau, maîtrise des savoirs de base, initiation : il s'agit de stages de remise à niveau ou d'initiation à des compétences ou techniques transversales à une large gamme de métiers.

Mobilisation, aide à l'élaboration de projet professionnel : l'ensemble des stages visant à analyser les perspectives d'orientation des stagiaires en tenant compte de leurs motivations, de leurs capacités professionnelles, ainsi que des difficultés sociales qu'ils ont éventuellement rencontrées. "

"2. Certification

Ensemble des formations visant la reconnaissance de compétences spécifiques qui sont sanctionnées par le passage d'une certification (diplôme, titre, certificat de qualification professionnelle).

Les certifications regroupent l'ensemble des diplômes généraux de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur ainsi que l'ensemble des certifications professionnelles inscrites au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). "

"3. Formation professionnalisante (yc. création d'entreprise)

Les objectifs des formations professionnalisantes sont très proches de ceux des formations certifiantes professionnelles, mais elles ne donnent lieu à aucun diplôme, titre ou certificat inscrit au RNCP. Ces formations visent à enseigner les techniques et connaissances propres à rendre un individu opérationnel dans un métier (ou plus généralement sur un type de poste de travail).

Formations visant la création d'entreprise : prestations « Objectif Projet Création ou Reprise d'Entreprise » et « Évaluation Préable à la Création ou Reprise d'Entreprise »."

"4. Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement

Les formations d'adaptation au poste de travail visent une adaptation des compétences à un poste de travail précis.

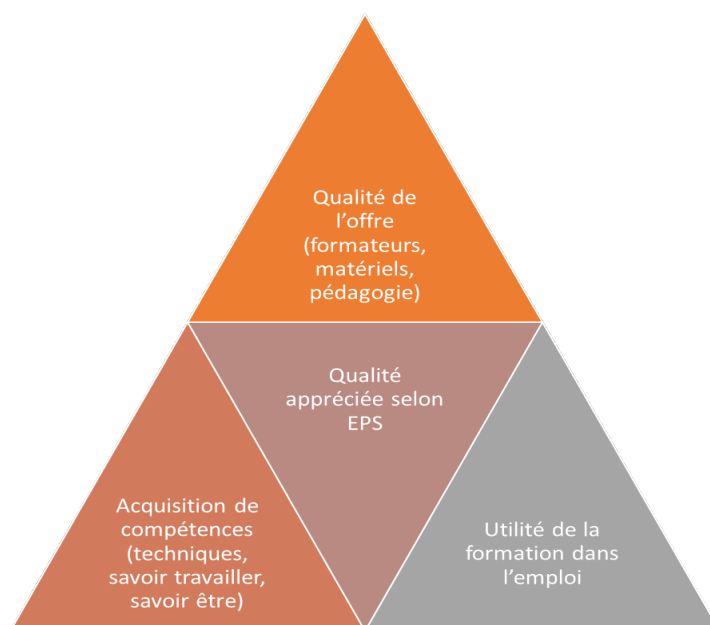
- Action de formation préalable au recrutement (AFPR): d'une durée maximale de 400h, ces formations permettent au demandeur d'emploi d'acquérir des compétences nécessaires pour occuper un emploi correspondant à une offre déposée par une entreprise à Pôle emploi. Le projet d'embauche de l'employeur détermine l'aide mobilisable : contrat de 6 à 12 mois pour l'AFPR.

- Préparation opérationnelle à l'emploi individuelle (POEI) et Préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC) : elle concerne les programmes conduisant à la découverte des métiers d'un secteur, ou d'acquérir les compétences requises pour occuper des emplois correspondant à des besoins identifiés par un accord de branche. Au contraire de la POE individuelle, la POE collective n'est pas soumise à l'obligation d'un dépôt d'offres d'emploi préalable à la mise en œuvre de la formation. Le projet d'embauche de l'employeur doit concerner un CDI ou un contrat d'au moins 12 mois pour mobiliser la POEI.

1.1.2 Les critères d'appréciation des formations faisant l'objet d'interrogations

[5] L'enquête post formation distingue trois catégories de critères d'appréciation des formations suivies, faisant l'objet de questions :

- Les composantes d'une offre de formation de qualité,
- Les résultats atteints en termes de compétences acquises,
- L'utilité de la formation suivie, au regard de l'emploi en perspective et plus largement de l'évolution du marché de l'emploi.



Source : Mission

Perfectionnement, élargissement des compétences : formations qui s'adressent à un public de personnes déjà opérationnelles dans leur activité professionnelle occupée ou recherchée, mais qui désirent approfondir leurs compétences ou acquérir des compétences supplémentaires."

5. Non connu

1.1.2.1 Appréciation de la qualité des formateurs, des matériels et outils pédagogiques, et composition des groupes de formation

[6] Les sortants de formation sont interrogés sur leur appréciation de trois éléments de base de la formation suivie, qui constituent *a priori* autant de garanties d'une offre de qualité. Ces trois éléments sont constitutifs de l'offre garantie par l'organisme de formation.

- La qualité des formateurs qui leur ont délivré la formation. C'est le degré de professionnalisme dans la matière enseignée qui fait l'objet de la première question posée : « Le ou les formateurs étaient-ils de bons professionnels (pédagogue, professionnel, expérimenté sur le contenu enseigné) », ce qui comprend à la fois la maîtrise de la matière, et la qualité de la pédagogie utilisée, dans une appréciation complète de l'enseignant. Une deuxième question porte sur l'attention portée aux besoins spécifiques de la personne formée.
- La qualité et la quantité suffisante des matériels de formation mis à disposition fait l'objet de deux questions. S'agissant des outils pédagogiques, une question porte sur l'utilisation d'outils liés au numérique.
- Enfin une question porte sur la composition du groupe de formation – nombre et homogénéité des personnes formées- et l'adaptation permise du rythme d'acquisition des connaissances.

1.1.2.2 Appréciation de l'acquisition ou amélioration de compétences

[7] Une deuxième catégorie de questions porte sur l'appréciation perçue des résultats de la formation, en termes d'acquisition ou amélioration de compétences. Le questionnaire distingue sept compétences, que l'on peut regrouper en :

- Savoir-faire (compétences de base-lecture, compréhension, écriture, techniques spécialisées, Informatique),
- Savoir travailler (travail en équipe, organisation du travail)
- Savoir se valoriser (présentation de soi, présentation orale).

1.1.2.3 Appréciation de l'utilité de la formation

[8] Enfin, l'utilité de la formation suivie fait l'objet de trois questions, une de nature générale et deux portant sur l'appréciation de l'utilité future des compétences acquises, au regard de l'emploi en perspective immédiate en sortie de formation (un tiers environ des sortants disposent à ce moment d'une promesse d'embauche), et plus globalement au regard de l'évolution du marché de l'emploi (les compétences apprises seront-elles autant, voire davantage demandées dans les dix prochaines années ?).

1.2 Appréciation de la qualité des formateurs, des matériels et outils pédagogiques, et composition des groupes de formation

1.2.1 Appréciation de la qualité des formateurs (Q1 et Q2)

Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, ayant suivi au moins partiellement la formation, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	Q1. Le ou les formateurs étaient-ils de bons professionnels (pédagogue, professionnel, expérimenté sur le contenu enseigné) ?					Ensemble
	NON PAS DU TOUT	NON PAS VRAIMENT	OUI PLUTOT	OUI ABSOLUMENT	SANS OBJET / Non renseigné	
	%	%	%	%	%	
Ensemble	3	7	30	57	3	100
Age						
Moins de 25 ans	3	6	31	57	3	100
Entre 25 et 50 ans	4	7	30	57	3	100
Plus de 50 ans	3	7	30	58	3	100
Sexe						
Femmes	3	7	31	56	3	100
Hommes	4	6	30	58	3	100
Public cible, selon le niveau de diplôme						
Infra bac ou bac non obtenu	3	6	28	59	3	100
Bac ou plus	3	7	33	55	2	100
Non renseigné	3	6	28	60	3	100
Objectif du stage						
Formation de premier niveau	3	6	29	59	3	100
Certification	4	7	32	55	2	100
Formation professionnalisante	3	6	30	60	2	100
Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement	5	6	29	58	3	100
Non connu	3	7	31	56	3	100

Champ: stagiaires de formation (hors CPF autonomes), ayant suivi au moins partiellement la formation et sortis de formation en 2021 ; France entière.

Source : DARES

Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, ayant suivi au moins partiellement la formation, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	Q2. Le ou les formateurs étaient-ils suffisamment attentifs à vos besoins ?					Ensemble
	NON PAS DU TOUT	NON PAS VRAIMENT	OUI PLUTOT	OUI ABSOLUMENT	SANS OBJET / Non renseigné	
	%	%	%	%	%	
Ensemble	4	9	32	52	3	100
Age						
Moins de 25 ans	4	9	32	52	2	100
Entre 25 et 50 ans	4	10	32	52	3	100
Plus de 50 ans	4	10	32	51	3	100
Sexe						
Femmes	4	10	33	51	3	100
Hommes	4	9	31	53	3	100
Public cible, selon le niveau de diplôme						
Infra bac ou bac non obtenu	4	9	30	54	3	100
Bac ou plus	4	10	35	49	2	100
Non renseigné	4	9	28	55	4	100
Objectif du stage						
Formation de premier niveau	3	9	30	55	3	100
Certification	4	11	34	49	2	100
Formation professionnalisante	3	8	33	54	3	100
Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement	5	9	30	53	3	100
Non connu	4	9	31	52	3	100

Champ: stagiaires de formation (hors CPF autonomes), ayant suivi au moins partiellement la formation et sortis de formation en 2021 ; France entière.

Source : DARES

[9] 87% des répondants déclarent que les formateurs étaient de bons professionnels et 84% qu'ils étaient suffisamment attentifs aux besoins. Les résultats ne sont discriminés ni par l'âge, ni par le sexe, ni par le niveau de diplôme, ni par l'objectif du stage.

1.2.2 Appréciation des matériels de formation mis à disposition (Q3 et Q4)

Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, ayant suivi au moins partiellement la formation, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	Q3. Le matériel était-il de bonne qualité ?					Ensemble
	NON PAS DU TOUT %	NON PAS VRAIMENT %	OUI PLUTOT %	OUI ABSOLUMENT %	SANS OBJET / Non renseigné	
Ensemble	4	12	39	40	6	100
Age						
Moins de 25 ans	4	11	40	39	6	100
Entre 25 et 50 ans	4	12	38	40	6	100
Plus de 50 ans	4	11	38	41	6	100
Sexe						
Femmes	4	12	39	38	7	100
Hommes	5	12	38	41	5	100
Public cible, selon le niveau de diplôme						
Infra bac ou bac non obtenu	4	12	37	42	5	100
Bac ou plus	4	12	40	37	6	100
Non renseigné	4	12	39	41	5	100
Objectif du stage						
Formation de premier niveau	4	10	39	41	5	100
Certification	5	14	39	36	6	100
Formation professionnalisante	4	11	38	41	7	100
Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement	4	10	36	45	6	100
Non connu	4	13	39	39	4	100

Champ: stagiaires de formation (hors CPF autonomes), ayant suivi au moins partiellement la formation et sortis de formation en 2021 ; France entière.

Source : DARES

Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, ayant suivi au moins partiellement la formation, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	Q4. Le matériel était-il en quantité suffisante ?					Ensemble
	NON PAS DU TOUT %	NON PAS VRAIMENT %	OUI PLUTOT %	OUI ABSOLUMENT %	SANS OBJET / Non renseigné	
Ensemble	5	13	35	41	7	100
Age						
Moins de 25 ans	5	13	36	40	6	100
Entre 25 et 50 ans	5	13	34	41	7	100
Plus de 50 ans	4	11	34	43	8	100
Sexe						
Femmes	4	13	35	40	8	100
Hommes	6	13	34	42	6	100
Public cible, selon le niveau de diplôme						
Infra bac ou bac non obtenu	6	14	34	42	5	100
Bac ou plus	4	12	36	40	7	100
Non renseigné	5	14	35	41	5	100
Objectif du stage						
Formation de premier niveau	4	11	35	44	5	100
Certification	6	16	36	36	7	100
Formation professionnalisante	4	12	32	43	8	100
Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement	5	10	33	46	6	100
Non connu	4	13	36	41	5	100

Champ: stagiaires de formation (hors CPF autonomes), ayant suivi au moins partiellement la formation et sortis de formation en 2021 ; France entière.

Source : DARES

[10] 79% des répondants estiment que le matériel fourni était de bonne qualité et 76% qu'il l'était en quantité suffisante.

1.2.3 Appréciation du groupe de formation (Q5)

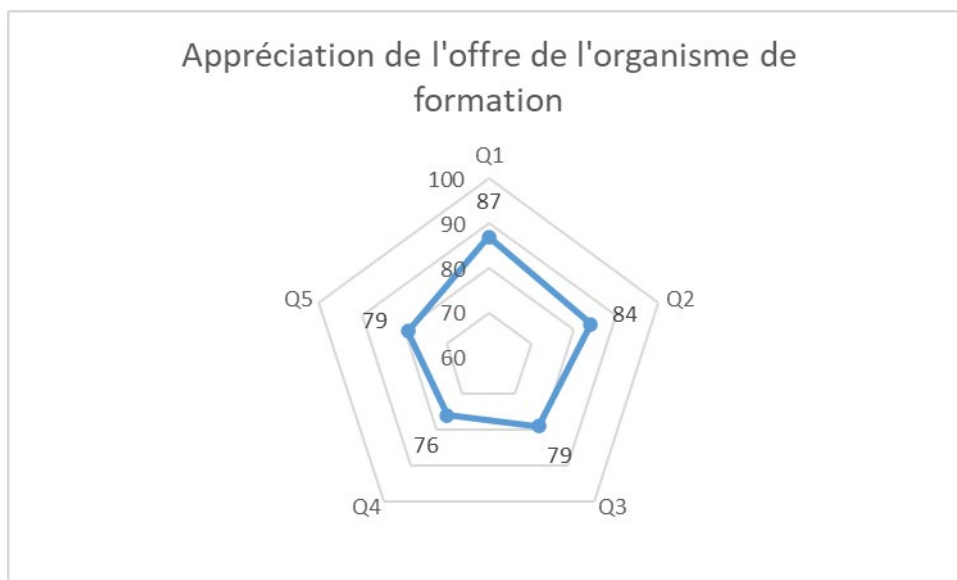
Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, ayant suivi au moins partiellement la formation, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	Q5. La composition du groupe de formation permettait-elle d'apprendre au rythme que vous souhaitiez (nombre de participants, homogénéité du groupe)?					Ensemble
	NON PAS DU TOUT	NON PAS VRAIMENT	OUI PLUTOT	OUI ABSOLUMENT	SANS OBJET / Non renseigné	
	%	%	%	%		%
Ensemble	6	11	34	45	5	100
Age						
Moins de 25 ans	5	10	34	46	3	100
Entre 25 et 50 ans	6	11	33	45	5	100
Plus de 50 ans	6	12	33	43	5	100
Sexe						
Femmes	6	12	33	44	6	100
Hommes	6	11	34	46	4	100
Public cible, selon le niveau de diplôme						
Infra bac ou bac non obtenu	6	11	33	46	4	100
Bac ou plus	6	11	34	44	5	100
Non renseigné	6	12	33	45	5	100
Objectif du stage						
Formation de premier niveau	6	11	33	46	4	100
Certification	6	12	35	43	3	100
Formation professionnalisante	5	11	33	47	5	100
Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement	6	10	31	47	7	100
Non connu	6	11	35	44	3	100

Champ: stagiaires de formation (hors CPF autonomes), ayant suivi au moins partiellement la formation et sortis de formation en 2021 ; France entière.

Source : DARES

[11] 79% des répondants estiment que le groupe de formation permettait un rythme satisfaisant d'acquisition des compétences, au regard du nombre et de l'homogénéité des participants.

[12] Sur les cinq premières questions, l'appréciation portée est la suivante :



1.2.4 Appréciation des outils pédagogiques

Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, ayant suivi au moins partiellement la formation, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	Q6. La formation a-t-elle eu recours (durant toute sa durée ou partiellement) à de nouveaux outils pédagogiques liés au numérique ?			Ensemble %
	Non %	Oui %	Non renseigné %	
Ensemble	47	52	1	100
Age				
Moins de 25 ans	49	50	1	100
Entre 25 et 50 ans	45	54	1	100
Plus de 50 ans	49	49	2	100
Sexe				
Femmes	45	54	1	100
Hommes	48	51	1	100
Public cible, selon le niveau de diplôme				
Infra bac ou bac non obtenu	47	51	1	100
Bac ou plus	46	54	0	100
Non renseigné	47	50	3	100
Objectif du stage				
Formation de premier niveau	45	53	1	100
Certification	44	56	1	100
Formation professionnalisante	45	54	1	100
Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement	56	43	1	100
Non connu	44	54	2	100

Source : DARES

[13] Environ la moitié des répondants déclarent avoir bénéficié d'outils pédagogiques liés au numérique.

1.3 Appréciation de l'acquisition ou amélioration de compétences :

Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, ayant suivi au moins partiellement la formation, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	Q8.1 Pensez-vous que la formation suivie vous a permis d'acquérir/améliorer les compétences suivantes ? Lecture / Compréhension / Rédaction de					Ensemble %
	NON PAS DU TOUT %	NON PAS VRAIMENT %	OUI ABSOLUMENT %	OUI PLUTOT %	Non renseigné %	
Ensemble	18	20	31	29	2	100
Age						
Moins de 25 ans	18	21	31	30	1	100
Entre 25 et 50 ans	19	20	32	28	2	100
Plus de 50 ans	18	20	26	30	6	100
Sexe						
Femmes	17	20	32	28	2	100
Hommes	19	21	29	29	2	100
Public cible, selon le niveau de diplôme						
Infra bac ou bac non obtenu	14	18	34	31	3	100
Bac ou plus	24	23	26	26	2	100
Non renseigné	14	16	33	31	5	100
Objectif du stage						
Formation de premier niveau	14	17	33	32	3	100
Certification	18	21	32	28	2	100
Formation professionnalisante	19	21	30	28	2	100
Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement	27	22	25	24	2	100
Non connu	12	18	35	32	3	100

Champ: stagiaires de formation (hors CPF autonomes), ayant suivi au moins partiellement la formation et sortis de formation en 2021 ; France entière.

RAPPORT IGAS N°2023-024R/IGESR N°22-23 181A

Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, ayant suivi au moins partiellement la formation, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	Q8.2 Pensez-vous que la formation suivie vous a permis d'acquérir/améliorer les compétences suivantes ? Bureautique et internet					Ensemble
	NON PAS DU TOUT	NON PAS VRAIMENT	OUI ABSOLUMENT	OUI PLUTOT	Non renseigné	
	%	%	%	%	%	
Ensemble	24	25	24	25	2	100
Age						
Moins de 25 ans	24	26	24	25	2	100
Entre 25 et 50 ans	24	25	25	24	2	100
Plus de 50 ans	22	24	22	27	5	100
Sexe						
Femmes	21	24	27	26	2	100
Hommes	26	26	22	23	3	100
Public cible, selon le niveau de diplôme						
Infra bac ou bac non obtenu	20	25	26	26	3	100
Bac ou plus	28	26	22	23	2	100
Non renseigné	21	20	27	26	6	100
Objectif du stage						
Formation de premier niveau	17	22	27	30	3	100
Certification	23	26	24	24	2	100
Formation professionnalisante	25	26	22	25	3	100
Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement	34	25	20	19	2	100
Non connu	16	23	29	29	3	100

Champ: stagiaires de formation (hors CPF autonomes), ayant suivi au moins partiellement la formation et sortis de formation en 2021 ; France entière.

Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, ayant suivi au moins partiellement la formation, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	Q8.3 Pensez-vous que la formation suivie vous a permis d'acquérir/améliorer les compétences suivantes ? Présentation orale					Ensemble
	NON PAS DU TOUT	NON PAS VRAIMENT	OUI ABSOLUMENT	OUI PLUTOT	Non renseigné	
	%	%	%	%	%	
Ensemble	16	19	29	33	3	100
Age						
Moins de 25 ans	14	17	31	36	1	100
Entre 25 et 50 ans	17	20	29	32	2	100
Plus de 50 ans	18	22	22	31	6	100
Sexe						
Femmes	15	18	30	34	2	100
Hommes	18	21	27	32	3	100
Public cible, selon le niveau de diplôme						
Infra bac ou bac non obtenu	14	19	31	34	3	100
Bac ou plus	20	21	26	32	2	100
Non renseigné	10	17	34	33	7	100
Objectif du stage						
Formation de premier niveau	12	18	31	37	3	100
Certification	16	20	29	32	2	100
Formation professionnalisante	17	21	27	33	2	100
Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement	26	21	23	28	2	100
Non connu	10	17	33	37	4	100

Champ: stagiaires de formation (hors CPF autonomes), ayant suivi au moins partiellement la formation et sortis de formation en 2021 ; France entière.

Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, ayant suivi au moins partiellement la formation, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	Q8.4 Pensez-vous que la formation suivie vous a permis d'acquérir/améliorer les compétences suivantes ? Présentation de soi/capacités					Ensemble
	NON PAS DU TOUT	NON PAS VRAIMENT	OUI ABSOLUMENT	OUI PLUTOT	Non renseigné	
	%	%	%	%	%	
Ensemble	18	22	26	32	2	100
Age						
Moins de 25 ans	15	19	29	35	2	100
Entre 25 et 50 ans	18	23	26	31	2	100
Plus de 50 ans	20	25	20	30	6	100
Sexe						
Femmes	16	22	27	33	2	100
Hommes	19	22	25	31	3	100
Public cible, selon le niveau de diplôme						
Infra bac ou bac non obtenu	15	21	29	33	3	100
Bac ou plus	21	23	23	31	2	100
Non renseigné	11	19	31	33	6	100
Objectif du stage						
Formation de premier niveau	12	19	30	36	3	100
Certification	18	23	26	31	2	100
Formation professionnalisante	18	22	25	32	2	100
Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement	26	23	21	27	2	100
Non connu	10	19	31	36	4	100

Champ: stagiaires de formation (hors CPF autonomes), ayant suivi au moins partiellement la formation et sortis de formation en 2021 ; France entière.

RAPPORT IGAS N°2023-024R/IGESR N°22-23 181A

Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, ayant suivi au moins partiellement la formation, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	Q8.5 Pensez-vous que la formation suivie vous a permis d'acquérir/améliorer les compétences suivantes ? Travail en équipe					Ensemble
	NON PAS DU TOUT	NON PAS VRAIMENT	OUI ABSOLUMENT	OUI PLUTOT	Non renseigné	
	%	%	%	%	%	
Ensemble	13	17	35	32	2	100
Age						
Moins de 25 ans	10	14	41	34	1	100
Entre 25 et 50 ans	15	18	34	31	2	100
Plus de 50 ans	16	21	26	31	5	100
Sexe						
Femmes	13	17	36	31	2	100
Hommes	14	18	34	33	2	100
Public cible, selon le niveau de diplôme						
Infra bac ou bac non obtenu	11	16	39	32	3	100
Bac ou plus	17	19	30	32	1	100
Non renseigné	8	14	41	32	5	100
Objectif du stage						
Formation de premier niveau	12	17	36	33	3	100
Certification	13	18	36	32	2	100
Formation professionnalisante	16	19	32	31	2	100
Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement	17	18	32	31	2	100
Non connu	8	15	40	34	3	100

Champ: stagiaires de formation (hors CPF autonomes), ayant suivi au moins partiellement la formation et sortis de formation en 2021 ; France entière.

Source : DARES

Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, ayant suivi au moins partiellement la formation, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	Q8.6 Pensez-vous que la formation suivie vous a permis d'acquérir/améliorer les compétences suivantes ? Organisation et de planification du travail					Ensemble
	NON PAS DU TOUT	NON PAS VRAIMENT	OUI ABSOLUMENT	OUI PLUTOT	Non renseigné	
	%	%	%	%	%	
Ensemble	13	19	31	35	2	100
Age						
Moins de 25 ans	10	16	35	38	1	100
Entre 25 et 50 ans	13	19	31	34	2	100
Plus de 50 ans	16	23	23	32	6	100
Sexe						
Femmes	12	19	32	34	2	100
Hommes	13	19	30	36	2	100
Public cible, selon le niveau de diplôme						
Infra bac ou bac non obtenu	11	18	34	35	3	100
Bac ou plus	15	21	28	35	2	100
Non renseigné	10	16	34	34	5	100
Objectif du stage						
Formation de premier niveau	12	21	28	35	4	100
Certification	12	18	34	35	2	100
Formation professionnalisante	14	21	29	34	2	100
Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement	17	19	29	33	2	100
Non connu	9	17	34	37	3	100

Champ: stagiaires de formation (hors CPF autonomes), ayant suivi au moins partiellement la formation et sortis de formation en 2021 ; France entière.

Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, ayant suivi au moins partiellement la formation, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	Q8.7 Pensez-vous que la formation suivie vous a permis d'acquérir/améliorer les compétences suivantes ? Compétences					Ensemble
	NON PAS DU TOUT	NON PAS VRAIMENT	OUI ABSOLUMENT	OUI PLUTOT	Non renseigné	
	%	%	%	%	%	
Ensemble	9	15	40	34	2	100
Age						
Moins de 25 ans	8	14	40	35	1	100
Entre 25 et 50 ans	9	14	41	34	2	100
Plus de 50 ans	11	20	31	33	5	100
Sexe						
Femmes	9	16	39	34	2	100
Hommes	8	14	41	34	2	100
Public cible, selon le niveau de diplôme						
Infra bac ou bac non obtenu	9	17	36	35	3	100
Bac ou plus	8	12	45	34	1	100
Non renseigné	12	16	34	32	6	100
Objectif du stage						
Formation de premier niveau	15	25	25	32	4	100
Certification	5	10	48	35	1	100
Formation professionnalisante	8	15	39	36	2	100
Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement	9	13	43	34	2	100
Non connu	10	19	34	33	4	100

Champ: stagiaires de formation (hors CPF autonomes), ayant suivi au moins partiellement la formation et sortis de formation en 2021 ; France entière.

Source : DARES

[14] En synthèse de ces résultats, le tableau suivant présente les réponses positives (« oui absolument » et « oui plutôt »), pour chacune des sept compétences analysées³⁸.

Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, ayant suivi au moins partiellement la formation, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	
Part des stagiaires (en %) déclarant avoir acquis ou amélioré les compétences suivantes :	
Techniques spécialisées (<i>"oui absolument" ou "oui plutôt", Q8.7</i>)	74
Travail en équipe (<i>"oui absolument" ou "oui plutôt", Q8.5</i>)	67
Organisation du travail (<i>"oui absolument" ou "oui plutôt", Q8.6</i>)	66
Informatique (<i>"oui absolument" ou "oui plutôt", Q8.2</i>)	49
Présentation de soi (<i>"oui absolument" ou "oui plutôt", Q8.4</i>)	58
Compétences de base (<i>"oui absolument" ou "oui plutôt", Q8.1</i>)	60
Présentation orale (<i>"oui absolument" ou "oui plutôt", Q8.3</i>)	62
Part des stagiaires (en %) déclarant avoir acquis ou amélioré	
Aucune compétences (parmi les 7 listées)	6
1 à 3 compétences (parmi les 7 listées)	29
4 à 6 compétences (parmi les 7 listées)	36
les 7 compétences (listées)	28
Non réponse	1

Note de lecture: 28% des stagiaires sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes) ayant suivi au moins partiellement la formation ont déclaré avoir acquis ou améliorer l'ensemble des 7 compétences listées.

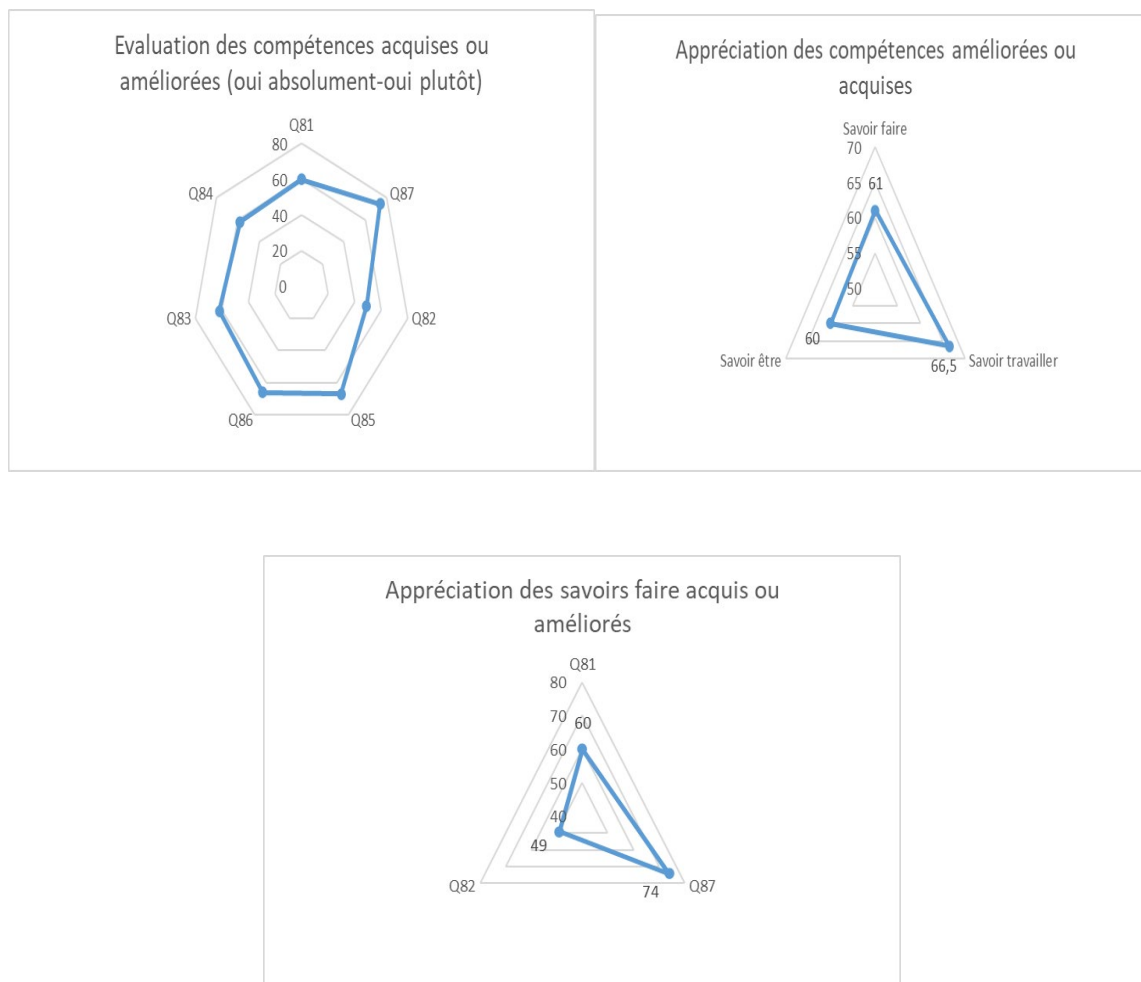
Champ: stagiaires de formation (hors CPF autonomes), ayant suivi au moins partiellement la formation et sortis de formation en 2021 ; France entière.

Source : DARES

[15] On notera que les meilleurs résultats portent sur l'acquisition des techniques spécialisées faisant l'objet de la formation (74%), ce qui est peu surprenant, mais également sur le savoir travailler (travail en équipe-67%, organisation du travail-66%). Les savoirs de valorisation personnelle (présentation de soi, présentation orale) et les compétences de base obtiennent des appréciations inférieures.

³⁸ La Dares précise que ces résultats « diffèrent de ceux de la publication "Quelles compétences les personnes en recherche d'emploi acquièrent en formation ?", Dares Focus n°77, décembre 2021. Le périmètre est différent - les données mobilisées ici portent sur le champ des sortants en 2021 (hors CF autonomes) alors que la publication porte sur le champ des sortants en 2019 ; les évolutions sont à interpréter avec prudence compte tenu de potentiels biais (biais de non-réponse endogène ou biais de désirabilité sociale) liés à l'évolution du mode de collecte de l'enquête (incluant une collecte par téléphone). »

[16] Près des deux tiers des répondants déclarent avoir amélioré ou acquis au moins 4 des 7 compétences présentées, ce qui signifie symétriquement que plus du tiers n'en auraient acquis que 3, ou moins.



Source : mission

1.4 Appréciation de l'utilité de la formation

Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, ayant suivi au moins partiellement la formation, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	Q7. Avec le recul, considérez-vous que cette formation vous a été utile ?					Ensemble
	NON PAS DU TOUT	NON PAS VRAIMENT	OUI PLUTOT	OUI ABSOLUMENT	Non renseigné	
	%	%	%	%	%	
Ensemble	5	9	29	56	1	100
Age						
Moins de 25 ans	6	10	28	56	1	100
Entre 25 et 50 ans	5	9	29	57	1	100
Plus de 50 ans	5	11	33	50	1	100
Sexe						
Femmes	5	9	29	56	1	100
Hommes	5	9	29	55	1	100
Public cible, selon le niveau de diplôme						
Infra bac ou bac non obtenu	6	10	29	54	1	100
Bac ou plus	4	8	29	58	0	100
Non renseigné	7	10	27	54	2	100
Objectif du stage						
Formation de premier niveau	6	12	33	48	1	100
Certification	4	8	27	61	0	100
Formation professionnalisante	4	9	30	56	0	100
Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement	7	10	28	55	0	100
Non connu	6	10	30	53	1	100

Champ: stagiaires de formation (hors CPF autonomes), ayant suivi au moins partiellement la formation et sortis de formation en 2021 ; France entière.

Source : DARES

Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, en emploi ou avec une promesse d'embauche à la date de l'enquête, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	A5. Dans cet emploi, êtes-vous amené(e) (ou serez-vous amené(e)) à mettre en pratique les compétences acquises dans cette formation ?					Part des sortants de formation professionnelle en emploi ou avec une promesse d'embauche (%)
	NON JAMAIS	NON PAS VRAIMENT	OUI DE TEMPS EN TEMPS	OUI ABSOLUMENT	non renseigné	
Ensemble	11	10	20	56	2	35
Age						Répartition:
Moins de 25 ans	12	10	20	56	2	38
Entre 25 et 50 ans	10	10	20	58	2	36
Plus de 50 ans	12	14	21	49	3	26
Sexe						
Femmes	11	10	20	57	2	34
Hommes	12	10	20	56	2	37
Public cible, selon le niveau de diplôme						
Infra bac ou bac non obtenu	12	11	19	56	3	32
Bac ou plus	10	10	21	57	2	39
Non renseigné	13	11	21	47	8	24
Objectif du stage						
Formation de premier niveau	17	17	24	38	4	22
Certification	9	8	20	62	2	41
Formation professionnalisante	14	13	21	51	2	32
Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement	11	9	18	60	2	46
Non connu	12	11	21	51	4	24

Note de lecture : 35% des stagiaires sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes) déclarent être en emploi ou avoir une promesse d'embauche à la date d'enquête (6 à 9 mois après la sortie de formation) ; parmi eux, 76% déclarent qu'ils sont ou seront amenés à mettre en pratique (au moins de temps en temps) les compétences acquises en formation.

Champ : stagiaires de formation (hors CPF autonomes), sortis de formation en 2021 et ayant déclaré être en emploi ou avoir une promesse d'embauche à la date d'enquête (entre 6 à 12 mois après la sortie de formation).

Enquête Post formation (vagues 10 à 13) Ensemble des stagiaires de la formation professionnelle, ayant suivi au moins partiellement la formation, sortis de formation en 2021 (hors CPF autonomes)	Q10 Selon-vous, dans les 10 prochaines années, les compétences que vous avez apprises seront...				Ensemble
	AUTANT DEMANDEES	DE MOINS EN MOINS DEMANDEES	DE PLUS EN PLUS DEMANDEES	Ne sait pas / Non renseigné	
	%	%	%	%	
Ensemble	33	3	36	28	100
Age					
Moins de 25 ans	35	4	32	29	100
Entre 25 et 50 ans	32	3	38	27	100
Plus de 50 ans	30	2	37	31	100
Sexe					
Femmes	34	3	34	29	100
Hommes	32	4	37	27	100
Public cible, selon le niveau de diplôme					
Infra bac ou bac non obtenu	31	3	35	31	100
Bac ou plus	36	3	37	24	100
Non renseigné	28	3	32	37	100
Objectif du stage					
Formation de premier niveau	29	3	31	37	100
Certification	36	3	39	22	100
Formation professionnalisante	33	3	39	26	100
Adaptation au poste de travail (AFPR, POE) et perfectionnement	34	3	34	29	100
Non connu	29	4	32	34	100

Source : DARES

[17] 85% des répondants estiment que la formation suivie leur a été globalement utile. Mais seulement 56% pensent que les compétences acquises seront effectivement mises en œuvre dans l'emploi post formation (pour 35% des sortants disposant à ce moment d'une promesse d'embauche), ce résultat étant difficile à interpréter, et pouvant simplement refléter l'inadéquation entre formation suivie et emploi trouvé.

[18] Enfin, 69% des répondants estiment que les compétences acquises seront porteuses (« autant ou davantage demandées ») dans les dix prochaines années.

2 Enquête menée par CCCA BTP auprès d'apprentis du secteur BTP

2.1 Données méthodologiques et critères d'appréciation de la qualité de la formation

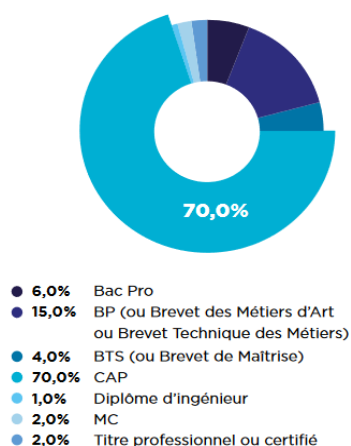
2.1.1 Données méthodologiques

[19] L'enquête en ligne, désormais annuelle, a été réalisée entre la mi-mars et la mi-juillet 2022 (6^e édition), auprès de 113 CFA regroupant la moitié des apprentis du BTP en 2020/2021. Les CFA ont relayé auprès de leurs apprentis le lien électronique vers l'enquête : près de 18 500 réponses ont pu être collectées, représentant 21% des apprentis préparant une formation du BTP.

[20] Les données descriptives d'ensemble (localisation des CFA inclus et diplômes préparés par les répondants) sont les suivantes.

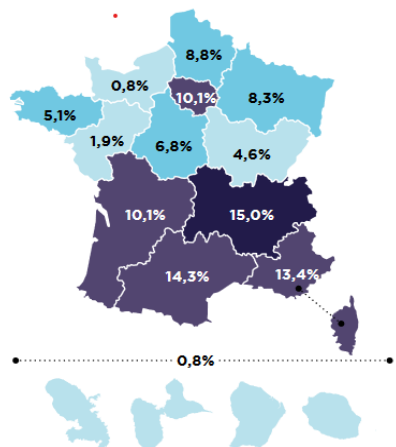
■ QUEL DIPLÔME PRÉPAREZ-VOUS ACTUELLEMENT ?

Tableau 0.1



■ DANS QUELLE RÉGION SE TROUVE VOTRE CFA ?

Tableau 0.2



Source : enquête CCCA BTP

[21] De nombreux critères discriminants peuvent être utilisés dans l'analyse des résultats (spécialité, domaine de titre professionnel, diplôme préparé, profil personnel...).

[22] Les réponses aux questions peuvent être exprimées de manière simple (émoticônes, règles graduées), ou en cochant des réponses sur des menus déroulants.

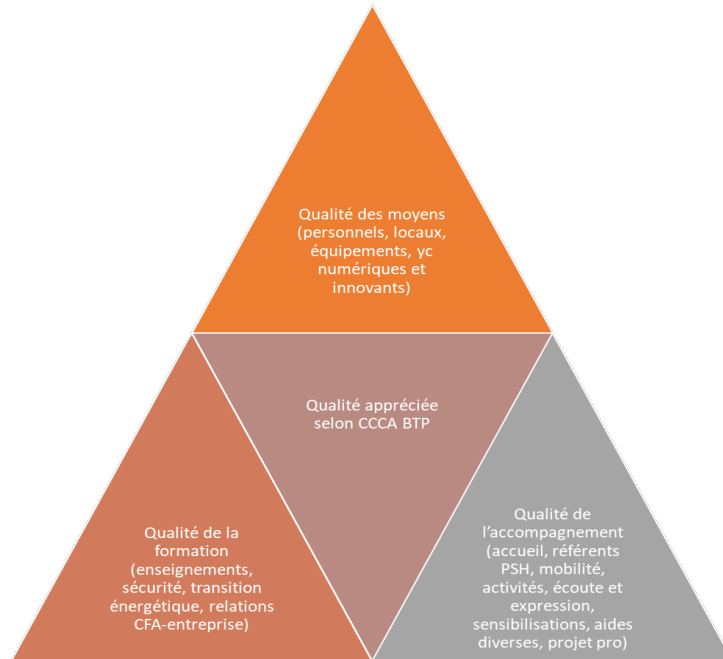
2.1.2 Critères d'appréciation de la qualité de la formation

[23] Les critères suivants font l'objet d'une interrogation dans le questionnaire en ligne (ordre de présentation).

- Qualité de l'information : information reçue sur l'apprentissage avant d'être en contact avec le CFA, puis dispensée par le CFA (déroulement de la formation, taux de réussite aux examens (ou blocs de compétences), possibilités de poursuite d'études et débouchés, droits et devoirs en tant qu'apprenti(e) et salarié(e), notamment en matière de santé et sécurité, règlement intérieur ;
- Existence d'entretiens ou tests de positionnement ;
- Accueil de rentrée au CFA, remise d'un livret d'accueil ;
- Qualité des relations avec les agents du CFA, dont personnels des services restauration et hébergement ;
- Qualité des locaux et équipements ;
- Qualité des relations entre apprentis ;
- Qualité de prise en charge des apprentis en situation de handicap (contacts avec référent handicap, adaptation des conditions de formation, ou des épreuves d'examen)
- Satisfaction globale sur la formation suivie
- Intérêt de l'enseignement général et de l'enseignement professionnel
- Qualité de la prise en compte des conditions de sécurité
- Qualité de la prise en compte de la transition énergétique (construction durable)
- Qualité des équipements numériques mis à disposition
- Innovation : qualité de la prise en compte de techniques innovantes (maquettes numériques, visionneuses 3D, imprimantes 3D, simulateurs numériques, modules de réalité virtuelle ou augmentée)
- Qualité de l'information sur le projet professionnel (les possibilités de poursuites de formation, l'insertion professionnelle après la formation, les possibilités de création ou de reprise d'entreprise)
- Qualité de la relation CFA-entreprise (utilité en entreprise des apprentissages en CFA, prise en compte du livret d'apprentissage au retour en CFA, point après les périodes en entreprise)
- Qualité de l'aide à la mobilité, effectivité et intérêt de la mobilité (y compris internationale),
- Qualité des activités d'accompagnement proposées (culturelles, sportives..) : information, diversité
- Qualité de l'information dispensée sur les aides existantes (permis B, aides au logement, mutuelle)
- Qualité de l'écoute et des possibilités d'expression
- Problèmes relationnels et comportementaux éventuels au sein de l'établissement (drogue, harcèlement..) et qualité des actions de prévention mises en œuvre
- La formation en entreprise (les questions relatives directement à la formation en entreprise ne sont pas retracées ici)
- Le CFA peut-il aider à trouver un maître d'apprentissage en cas de changement

- Prise en compte en entreprise des acquis après une période en CFA.

[24] Il est possible de regrouper les questions abordées pour faire apparaître trois thèmes de synthèse : la qualité des moyens mis à disposition par l'établissement, la qualité de la formation et de son contenu (cette dimension intégrant les relations entre CFA et entreprise), la qualité de l'accompagnement et du soutien.



Source : mission

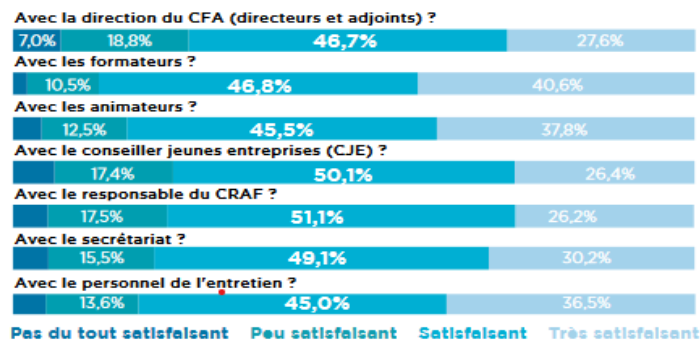
[25] Par rapport au type d'interrogation utilisé par l'enquête post formation (supra), on note que

- L'enquête post formation consacre une part importante de son questionnaire à l'analyse des compétences acquises, et de leur utilité, ce qui n'est pas le cas de l'enquête CCCA BTP ; une explication tient sans doute au profil même des personnes interrogées, les apprentis en formation initiale ne disposant pas du recul nécessaire pour répondre à de telles questions ; toutefois, l'alternance permet d'interroger sur la mise en pratique des acquis en CFA, ce qui pourrait constituer un proxy de l'utilité ;
- Les deux enquêtes interrogent sur les moyens mis à disposition, y compris des moyens numériques, question abordée dans les deux enquêtes ; le nombre et l'homogénéité des personnes formées est une question posée dans l'enquête post formation, qui n'est pas abordée directement dans l'enquête CCCA BTP ; toutefois, les apprentis sont interrogés sur l'ambiance de groupe et l'existence éventuelle de problèmes comportementaux ;
- Enfin, l'enquête CCCA BTP comporte un important volet « accompagnement », qui n'est pas abordé dans l'EPF.

2.2 Principaux résultats de l'enquête apprentis de la CCCA BTP 2022³⁹

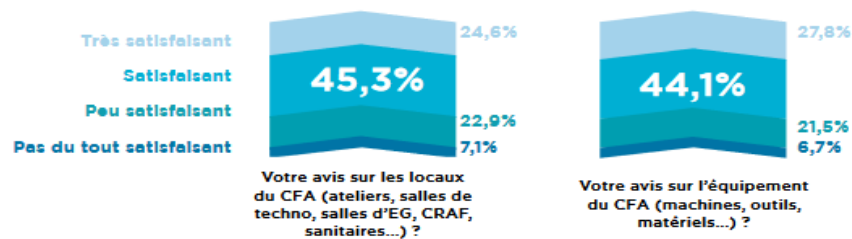
■ PERSONNEL DU CFA : VOTRE AVIS SUR LA QUALITÉ DES RELATIONS...

Tableau 23



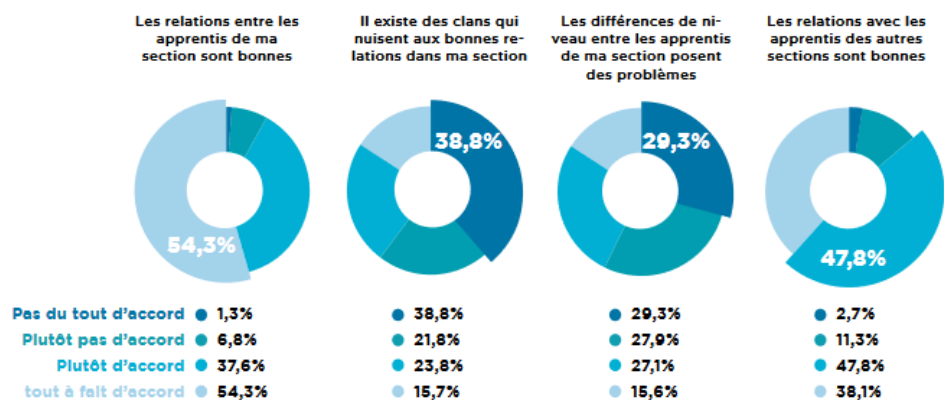
■ AVIS SUR LES LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS

Tableau 24



■ RELATIONS ENTRE APPRENTIS : À VOTRE AVIS...

Tableau 25



39

file:///C:/Users/dominique.giorgi/Downloads/CCCA-BTP_GUIDE_BVA-BVE_PAP-INTERACTIF-290323_V10.pdf

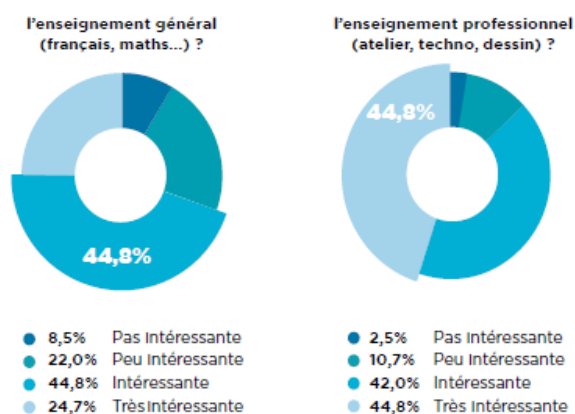
■ ÊTES-VOUS SATISFAIT DE LA FORMATION SUIVIE AU CFA ?

Tableau 27

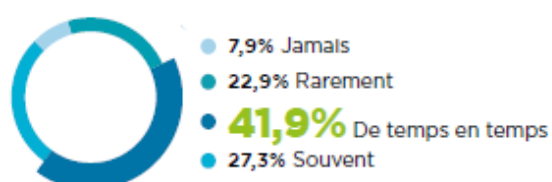


■ MATIÈRES ENSEIGNÉES : QUEL EST VOTRE AVIS SUR ...

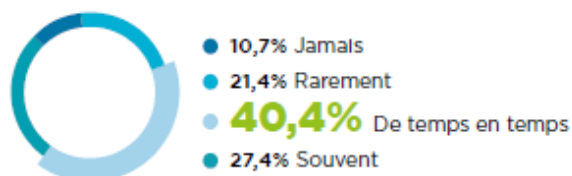
Tableau 28



Ce que j'apprends au CFA me sert dans mon travail en entreprise

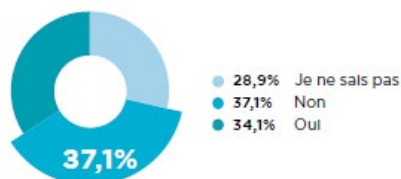


Ce que j'apprends en entreprise me sert au CFA



■ AVEZ-VOUS BESOIN D'UN AMÉNAGEMENT DE VOTRE FORMATION OU DES ÉPREUVES À L'EXAMEN ?

Tableau 64



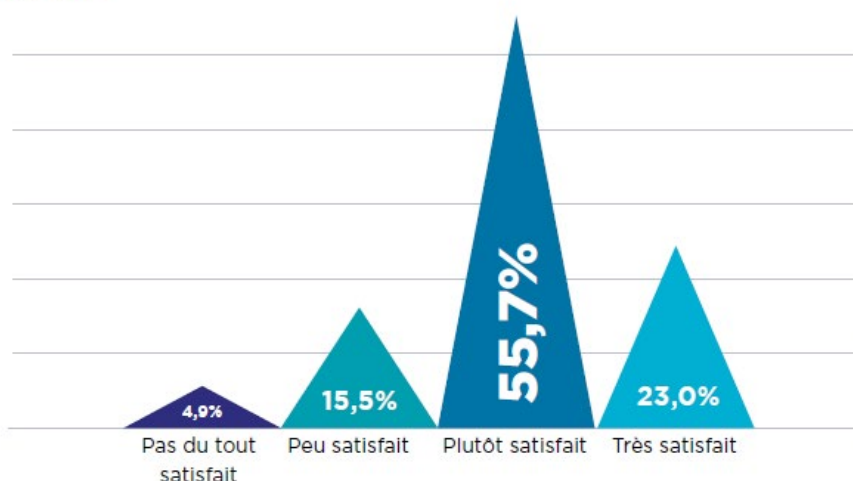
■ AVEZ-VOUS ÉTABLI, AVEC LE(LA) RÉFÉRENT(E) HANDICAP, UN AMÉNAGEMENT DE VOTRE FORMATION OU DES ÉPREUVES À L'EXAMEN ?

Tableau 65



■ AU FINAL, ÊTES-VOUS SATISFAIT DE L'ACCOMPAGNEMENT AU CFA ?

Tableau 59



3 L'enquête « usages et effets de la formation financée par le CPF » (DARES/France stratégie)

3.1 Aspects méthodologiques et critères d'appréciation de la qualité des formations

3.1.1 Aspects méthodologiques

[26] La DARES et France stratégie ont confié à l'institut d'étude IFOP le soin de réaliser deux enquêtes :

- Une enquête sur les conditions de mobilisation du CPF, auprès de personnes l'ayant récemment mobilisé (enquête entrants).
- Une enquête sur les effets de la formation financée par le CPF, auprès de personnes ayant achevé leur formation en novembre 2021 (enquête sortants).

[27] C'est cette dernière enquête achevée qui est ici évoquée. L'enquête cible les personnes 9 mois après leur sortie de formation pour les sortants, y compris celles qui l'ont interrompue avant la fin (Échantillon France entière : 25 000 individus, répondants : 5 690 individus).

3.1.2 Critères d'appréciation de la qualité de la formation (module E. qualité et utilité de la formation)

[28] Les questions suivantes sont posées :

- E1. Votre opinion sur la formation

QE1.1. Cette formation a-t-elle été conforme à ce que vous en attendiez ?

QE1.2. Cette formation vous a-t-elle appris quelque chose que vous n'auriez pas pu trouver facilement par vous-même ?

- E11. Avis sur la qualité de l'information sur la formation

QE11.1 Avec le recul, pensez-vous qu'au moment de votre inscription, vous étiez bien informé(e) sur les modalités d'organisation, le contenu, les modalités d'évaluation, les débouchés, le niveau de la formation ?

- E12. Avis sur la qualité pédagogique et matérielle

Estimez-vous que

- a. Le rythme de la formation vous a convenu
- b. Le déroulé de la formation était adapté à vos besoins
- c. Les formateurs étaient pédagogues
- d. Les formateurs maîtrisaient le contenu enseigné/abordé
- e. Les supports pédagogiques (physiques ou numériques) étaient de bonne qualité
- f. Le matériel mis à disposition était en quantité suffisante
- g. Le matériel mis à votre disposition était de bonne qualité (bon état, fonctionnel, ...) ?

- E13. Avis général sur la formation

QE13.2. Rétrospectivement, si vous n'aviez pas pu utiliser votre CPF, auriez-vous été prêt(e) à payer l'intégralité de votre formation ?

- E2. Les apports de la formation

- E21. Le passage de votre certification ou permis

QE21.1 Concernant la préparation au passage de l'examen, la formation vous a...

- a. permis d'acquérir l'ensemble des compétences ou savoirs utiles
- b. permis d'acquérir seulement une partie des compétences ou savoirs utiles
- c. bien préparé au déroulement de l'examen
- d. Rien de tout cela

QE21.2. Avez-vous passé l'examen du code dans le cadre de votre formation ?

QE21.3 Avez-vous passé l'examen pratique de conduite ?

QE21.4 Votre formation préparait à une certification/diplôme. Avez-vous passé l'examen ?

QE21.4.1. Avez-vous réussi l'examen ?

- E22. Effets pratiques de la formation

QE22.1. Avez-vous l'occasion d'utiliser ce que vous avez appris lors de cette formation ?

QE22.2. Aujourd'hui, à quel stade en êtes-vous du projet professionnel que vous aviez au moment de votre inscription à cette formation ?

QE22.3. Votre formation vous a-t-elle conduit à faire évoluer votre projet ?

QE22.4. Estimez-vous que cette formation vous a permis de...

- a. Trouver un (nouveau) travail
- b. Obtenir une augmentation de salaire ou de revenu
- c. Accomplir des tâches nouvelles dans votre travail
- d. Être plus performant(e) dans votre travail
- e. Travailler différemment, prendre des initiatives nouvelles
- f. Construire un nouveau projet professionnel / engager une reconversion
- g. A être mieux reconnu professionnellement
- h. Ne pas perdre votre emploi
- i. Ne pas fermer votre entreprise
- k. Aucune de ces situations

QE22.5. Cette formation vous a-t-elle été utile sur le plan personnel ?

- E23. Votre projet de création d'entreprise

QE23.2 Souhaitez-vous toujours créer ou reprendre une entreprise ?

QE23.1 Est-ce que votre perception des risques liés à la création ou reprise d'entreprise a changé suite à la formation ?

QE23.2.2. Depuis la fin de la formation, que s'est-il passé concrètement ?

- a. Vous avez choisi le statut juridique de votre entreprise
- b. Vous avez immatriculé votre entreprise
- c. Vous avez obtenu un financement

- d. Votre entreprise a commencé son activité (ouverture d'un local commercial, d'un site internet, recherche de clients)
- e. Votre entreprise a généré un chiffre d'affaires
- f. Vous avez recruté des salariés
- g. Vous vous payez un salaire
- h. Vous avez fait autre chose
- i. Rien de tout cela

QE23.3. Quel type d'activité réalise / réalisera (sinon) votre entreprise ?

QE23.4. Pourquoi avez-vous abandonné votre projet de création d'entreprise ?

● E24. Votre bilan de compétences

QE24.2 À l'issue de ce bilan de compétences, avez-vous l'impression de mieux connaître vos compétences ?

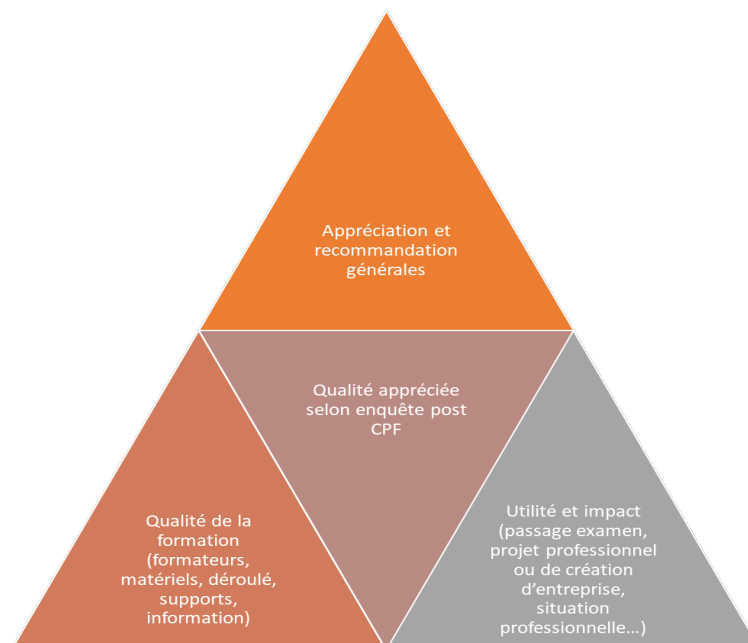
- E3. Place de la formation dans votre parcours de formation

QE3.1 Cette formation visait-elle initialement à compléter une ou plusieurs autres formations que vous avez suivies, que vous allez suivre ou envisagez de suivre ?

- QE13.1. Recommanderiez-vous la formation que vous avez suivie à une autre personne ?

Les questions posées abordent principalement deux dimensions, et une appréciation de synthèse :

- La qualité du contenu de la formation (information, formateurs, pédagogie, matériels, déroulé)
- L'utilité de la formation (préparation d'un examen, effets sur le projet ou la situation professionnel, le projet de création d'entreprise, la connaissance de ses compétences...)
- Une appréciation ou une recommandation générale constitue une conclusion de ces appréciations.



Source : mission

3.2 Principaux résultats⁴⁰

	RNCP	RS...	...dont formations obligatoires	Bilan de compétences	Création d'entreprise	Permis de conduire	Ensemble
<i>Poids dans l'ensemble</i>	10%	58%	14%	4%	11%	16%	100%

Indices de la qualité...*							
...de l'individualisation de la formation	80%	83%	93%	91%	90%	80%	84%
...des formateurs	94%	94%	97%	96%	93%		94%
...du matériel et des supports	81%	85%	89%	92%	91%	88%	86%

Apport d'informations peu faciles à trouver	82%	77%	77%	81%	83%	66%	76%
Taux de recommandation de la formation	83%	86%	95%	91%	89%	89%	87%

Source : Enquête CPF sortants novembre 2021

Champ : ensemble des sortants de novembre 2021 ayant achevé ou partiellement achevée leur formation

[29] En conclusion, et s'agissant des critères d'appréciation de la qualité des trois enquêtes commentées ci-dessus, on note que

- La qualité de l'offre de formation au sens strict est systématiquement abordée : moyens humains et moyens matériels mis à disposition, outils pédagogiques...
- La qualité de l'accompagnement fait l'objet d'une attention toute particulière dans l'enquête CCCA BTP, ce qui se justifie largement compte tenu de la spécificité des apprenants, jeunes apprentis,
- Enfin l'utilité de la formation, au sens de l'acquisition de compétences (l'enquête post formation aborde sept catégories de compétences acquises) et de l'impact (préparation d'un examen, effets sur le projet ou la situation professionnel...) est abordée dans deux des trois enquêtes.

⁴⁰ <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/donnees/resultats-de-lenquete-sur-les-usages-du-compte-personnel-de-formation>

ANNEXE 9 : L'enregistrement et le contrôle des certifications

[1] L'obtention d'une certification professionnelle doit être un levier pour sécuriser les parcours professionnels et s'insérer dans l'emploi, ce qui implique que les certifications professionnelles soient en adéquation avec les besoins de l'économie, et régulièrement renouvelées pour s'adapter aux évolutions des métiers. La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel offre un cadre réglementaire pour le garantir.

[2] D'une part, ces certifications doivent être organisées en blocs de compétences dans un référentiel de compétences, qui s'articule avec un référentiel d'activités qui décrit les situations de travail et les activités exercées et un référentiel d'évaluation qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis (article L 6113-1 du Code du travail). Ce cadre oblige ainsi à relier les compétences acquises aux situations de travail du métier visé.

[3] La loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel confie également à France compétences un rôle d'enregistrement et de validation des certifications professionnelles pour garantir leur qualité. Il concerne l'ensemble des certifications professionnelles, qu'elles émanent des ministères certificateurs pour les diplômes et les titres (en particulier les ministères chargés de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur), des organismes de formation (dont les écoles de l'enseignement supérieur), des branches professionnelles, des partenaires sociaux dans le cadre de la Commission Paritaire Nationale Emploi et Formation Professionnelle (CPNE) ou des chambres consulaires.

[4] L'enregistrement des certifications professionnelles repose sur un ensemble de critères, qui permettent d'analyser l'adéquation aux besoins de l'économie⁴¹ des certifications, et l'évolution professionnelle de leurs titulaires. En pratique, deux procédures existent suivant la nature des certifications (article L6113-5 et 6 du Code du travail). Les diplômes et titres à finalité professionnelle et les certificats de qualification professionnelle (CQP) sont enregistrés au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP). Les certifications et habilitations correspondant à des compétences professionnelles complémentaires aux certifications professionnelles sont enregistrées au Registre Spécifique.

[5] Parallèlement, une procédure d'enregistrement simplifiée existe pour les certifications professionnelles portant sur des métiers considérés comme particulièrement en évolution ou en émergence. Ces métiers sont identifiés chaque année par France Compétences, ce qui renforce l'adéquation des certifications professionnelles aux besoins de l'économie.

[6] Ce dispositif d'enregistrement est complété par la mise en place de procédures de contrôles, encore très limitées.

⁴¹ <https://www.francecompetences.fr/fiche/certifications-le-role-de-france-competences/>

[7] Dans ce contexte, garantir la qualité de la certification peut contribuer à la qualité des formations qui la préparent même si leurs évaluations respectives reposent majoritairement sur des acteurs et des procédures séparées.

1 Un enregistrement des certifications pour un contrôle de la qualité des certifications en amont

1.1 Une procédure éprouvée, mise en place dans ses principes par la loi du 17 janvier 2002 (loi de modernisation sociale)

[8] La loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 (loi de modernisation sociale)⁴² établit les principes renouvelés de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) et instaure dans ce cadre le Registre National des Certifications Professionnelles (RNCP), défini dans les articles L 335-5 et L335-6 du Code de l'Éducation et modifiés depuis, pour identifier et reconnaître les diplômes et titres à finalité professionnelle, éligibles de ce fait à la VAE.

Cette loi instaure également un inventaire spécifique pour les certifications et les habilitations correspondant à des compétences transversales.

[9] La loi n°2002-73 pose ainsi les grands principes d'enregistrement des titres et diplômes professionnels au RNCP. Ces principes demeurent aujourd'hui :

- Une double procédure d'enregistrement : un enregistrement de droit pour les titres et diplômes professionnels délivrés par l'État et un enregistrement sur demande, étudié par une commission indépendante pour les autres certifications professionnelles qui peuvent être déposées par les organismes de formation, les branches professionnelles (ou les entreprises), la CPNE, les chambres consulaires, les partenaires sociaux.
- Une attention particulière portée à l'adaptation des titres et des diplômes aux évolutions des qualifications et de l'organisation du travail ;
- Une organisation du registre par niveau et par domaine d'activités, cohérente avec le Cadre Européen des Certifications (CEC).

[10] Les critères d'enregistrement sont centrés sur l'adéquation entre la certification et l'emploi et l'évolution professionnelle des titulaires : le lien entre le répertoire d'activités professionnelles d'une part, les compétences et connaissances associées d'autre part, l'état des emplois occupés par trois promotions titulaires du titre déposé et la mise en place d'un dispositif de suivi des diplômés⁴³. Ces critères seront élargis par la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

⁴² <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000408905>

⁴³ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000590701>

1.2 Un cadre renforcé par la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel, pour permettre une évaluation transparente et objective

[11] La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 renouvelle la procédure d'enregistrement des titres et diplômes professionnels, en préservant les principes définis par la loi de 2002 de Modernisation Sociale. L'article L 6113-1 du Code du travail établit le RNCP et confie son actualisation à France Compétences. Les articles L 6113-5 et L 6113-6 précisent les deux procédures d'enregistrement possibles :

- les diplômes et titres à finalités professionnelles et les certificats de qualification professionnelle sont enregistrés par France compétences au RNCP ;
- les certifications et habilitations correspondant à des compétences professionnelles complémentaires aux certifications professionnelles sont enregistrées au Registre Spécifique (RS) qui prend la place de l'inventaire spécifique⁴⁴.

[12] Deux procédures d'enregistrement sont maintenues : un enregistrement de droit et un enregistrement sur demande.

[13] Dans les deux procédures, l'objectivité de l'évaluation est garantie par l'indépendance et la parité des instances d'enregistrement d'une part, par la transparence des critères d'évaluation d'autre part.

[14] La durée maximale d'enregistrement des certifications est de 5 ans, pour permettre leur actualisation régulière au regard des évolutions des besoins de l'économie.

1.2.1 Des procédures d'enregistrement qui reposent sur l'avis de commissions indépendantes et paritaires

1.2.1.1 Un enregistrement de droit au RNCP, qui implique en amont l'avis de commissions indépendantes et le respect des contraintes inhérentes à l'écriture d'un diplôme ou titre professionnel

[15] L'article L. 6113-5 du Code du travail précise que sont enregistrés de droit par France Compétences, pour une durée maximale de cinq ans, au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) :

- les diplômes et titres à finalité professionnelle délivrés au nom de l'État créés par décret et organisés par arrêté des ministres compétents ;
- les diplômes et titres à finalité professionnelle délivrés au nom de l'État prévus aux articles L. 613-1, L.641-4 et L. 641-5 du code de l'éducation. Ce sont les diplômes nationaux reconnus par le ministère chargé de l'Enseignement Supérieur.

⁴⁴ https://www.francecompetences.fr/app/uploads/2019/11/note_repertoire_specifique-2.pdf

[16] Cette procédure concerne ainsi, les types de diplômes suivants⁴⁵ :

- les diplômes nationaux du ministère chargé de l'enseignement supérieur (Licence, Licence Professionnelle, Master, Doctorat)
- les titres d'ingénieurs
- les diplômes visés par le ministère de l'enseignement supérieur
- les diplômes du ministère chargé de l'éducation nationale (CAP, Bac Professionnel, Brevet professionnel, mention complémentaire, ...)
- les titres professionnels du ministère du travail
- les diplômes délivrés notamment par les ministères chargés de l'agriculture, de la cohésion sociale de la santé, des sports, de la culture, de la défense, des affaires maritimes, ...

[17] Pour un diplôme ou titre délivrés au nom de l'État, hors enseignement supérieur, chaque création, modification ou suppression de certification professionnelle est validée par un avis conforme, en amont de la demande d'enregistrement au sein du RNCP, par des Commissions Professionnelles Consultatives (CPC) indépendantes, composées de représentants des organisations salariales et patronales, de représentants des branches professionnelles, de représentants de l'État et d'experts associés.

[18] Dans le cas de diplômes délivrés par ou au nom du ministère chargé de l'enseignement supérieur, une concertation spécifique est mise en place avec les organisations syndicales de salariés et les organisations professionnelles d'employeurs pour toutes les créations, révisions ou suppressions de diplômes et titres à finalité professionnelle. Cette concertation est réalisée au travers de diverses instances : le Comité de Suivi des Licence, Master, Doctorat (CSLMD), la Commission des Titres d'Ingénieurs (CTI), la Commission Consultative Nationale des IUT (CCN IUT), la Commission d'Évaluation des Formations et Diplômes de Gestion (CEFDG).

[19] Dans le cadre de ce processus d'enregistrement de droit, France Compétences s'assure que les contraintes inhérentes à l'écriture d'un titre ou diplôme professionnel sont bien respectées :

- présence du référentiel d'activités, du référentiel de compétences et du référentiel d'évaluation ;
- existence de blocs de compétences ;
- cohérence du niveau de qualification délivré avec les référentiels d'activités et de compétences.

1.2.1.2 Un enregistrement sur demande instruit pas la direction de la certification professionnelle de France Compétences, puis examiné en commission de certification professionnelle

[20] L'enregistrement sur demande au RNCP ou au RS s'adresse aux diplômes et titres à finalité professionnelle ne relevant pas de l'enregistrement de droit et aux certificats de qualification

⁴⁵ <https://www.francecompetences.fr/app/uploads/2022/11/Vademecum-RNCP-VF.pdf>

professionnelle (CQP). Il est instruit par la Direction de la certification professionnelle de France Compétences qui peut soumettre un changement de niveau, d'intitulé, et propose la durée d'inscription qui ne peut excéder cinq ans.

[21] Le Directeur Général de France compétences décide d'enregistrer ou non les certifications professionnelles déposées, en précisant le cas échéant la durée d'enregistrement, la dénomination de la certification, un classement, selon la nomenclature NSF, et pour les seules certifications enregistrées au RNCP, l'octroi d'un niveau de qualification.

[22] La décision d'enregistrement repose sur un avis de la commission de la certification professionnelle de France Compétences, qui comprend un président, désigné par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle, et 18 membres titulaires et leurs suppléants, désignés comme suit :

- 8 représentants titulaires de l'État, désignés respectivement par le ministre chargé de la formation professionnelle, le ministre chargé de l'éducation nationale, le ministre chargé de l'enseignement supérieur, le ministre chargé de la santé, le ministre chargé des sports, le ministre chargé de l'agriculture, le ministre chargé des affaires sociales et le ministre chargé de la culture ;
- 2 représentants titulaires de conseils régionaux ou d'assemblées délibérantes ultramarines exerçant les compétences dévolues aux conseils régionaux en matière de formation professionnelle, désignés par le ministre chargé de la formation professionnelle, sur proposition de l'Association des régions de France ;
- 5 représentants titulaires des organisations syndicales de salariés représentatives au niveau national et interprofessionnel, à raison d'un proposé par organisation respective ;
- 3 représentants titulaires des organisations professionnelles d'employeurs représentatives au niveau national et interprofessionnel (CPME, MEDEF, U2P), à raison d'un proposé par organisation respective ;
- 1 représentant, sans voix délibérative, du Conseil national consultatif des personnes handicapées.

1.2.1.3 Une procédure simplifiée pour permettre le dépôt plus rapide de certifications pour les métiers en particulière évolution ou en émergence

[23] L'enregistrement sur demande au RNCP repose sur une étude d'impact qui s'apprécie au regard de 2 promotions. Cette étude d'impact nécessite donc un recul sur la certification qui peut freiner la mise en place de certifications professionnelles pour des métiers en évolution particulière ou en émergence. Dans ce contexte, l'article L 6113-5 instaure une procédure d'enregistrement simplifiée pour ces métiers, qui ne nécessite pas d'étude d'impact préalable. Cette procédure est une garantie supplémentaire de l'adéquation entre la certification et les besoins en compétences et en emploi pour ces métiers émergents.

[24] La liste des métiers en évolution particulière ou en émergence est publiée chaque année par France Compétences. Cette liste fait l'objet d'une décision de la Commission de la certification

professionnelle de France Compétences, sur un avis rendu par son Comité Scientifique, composé de trois personnalités qualifiées et du président de la commission de la certification⁴⁶.

[25] L'avis du Comité Scientifique repose sur les contributions des branches et des syndicats professionnels, avec un appel à contributions lancé chaque année. L'ensemble des métiers désignés répond également aux grandes orientations nationales (transition écologique et environnementale, transformation numérique, modernisation des réseaux et des infrastructures, services à la personne, relocalisation d'activités productives en France), au plan d'investissement France 2030 (nucléaire, décarbonation de l'industrie, biomédicament et dispositifs médicaux de demain notamment) et au contexte actuel de sobriété énergétique. En 2023, 23 métiers ont été recensés par France Compétences⁴⁷.

1.2.2 Des avis rendus qui reposent sur des critères explicites, à l'exception notable des avis des CPC

1.2.2.1 Un enregistrement sur demande qui repose sur des critères définis dans le Code du travail

[26] Les critères d'enregistrement au RNCP sont définis par l'article R 6113-9 du Code du travail. Ces 9 critères enrichissent et complètent les précédents critères de la loi de modernisation sociale de 2002 :

1. l'adéquation des emplois occupés par rapport au métier visé par le projet de certification professionnelle s'appuyant sur l'analyse d'au moins 2 promotions de titulaires du projet de certification professionnelle ;
2. l'impact du projet de certification professionnelle en matière d'accès ou de retour à l'emploi, apprécié pour au moins 2 promotions de titulaires et comparé à l'impact de certifications visant des métiers similaires ou proches ;
3. la qualité du référentiel d'activités, du référentiel de compétences et du référentiel d'évaluation ;
4. la mise en place de procédures de contrôle de l'ensemble des modalités d'organisation des épreuves d'évaluation ;
5. la prise en compte des contraintes légales et réglementaires liées à l'exercice du métier visé par le projet de certification professionnelle ;
6. la possibilité d'accéder au projet de certification professionnelle par la VAE ;
7. la cohérence des blocs de compétences constitutifs du projet de certification professionnelle et de leurs modalités spécifiques d'évaluation ;
8. le cas échéant, la cohérence des correspondances totales ou partielles mises en place avec des certifications professionnelles équivalentes et de même niveau de qualification et leurs blocs de compétences ;

⁴⁶ Au 1^{er} septembre 2023, les trois personnalités qualifiées étaient Nathalie Moncel (CEREQ), Cécile Jolly (France Stratégies) et Anne-Lise Ulmann (CNAM).

⁴⁷ https://www.francecompetences.fr/app/uploads/2023/01/FC_Guide-metiers-emergents_2023_VF.pdf

9. le cas échéant, les modalités d'association des commissions paritaires nationales de l'emploi de branches professionnelles dans l'élaboration ou la validation des référentiels (cas des certifications professionnelles élaborées par les branches professionnelles – CQP).

[27] Les critères d'enregistrement au RS sont définis par l'article R 6113-11 du Code du travail :

1. l'adéquation des connaissances et des compétences visées par rapport aux besoins du marché du travail ;
2. la qualité du référentiel d'activités, du référentiel de compétences et du référentiel d'évaluation ;
3. la mise en place de procédures de contrôle de l'ensemble des modalités d'organisation des épreuves d'évaluation ;
4. la prise en compte des contraintes légales et réglementaires liées à l'exercice du métier visé par le projet de certification professionnelle ;
5. le cas échéant, la cohérence des correspondances totales ou partielles mises en place avec des certifications professionnelles équivalentes et de même niveau de qualification et leurs blocs de compétences ;
6. le cas échéant, les modalités d'association des commissions paritaires nationales de l'emploi de branches professionnelles dans l'élaboration ou la validation des référentiels (cas des certifications professionnelles élaborées par les branches professionnelles – CQP).

[28] Deux différences sont visibles par rapport aux critères d'enregistrement au RNCP : l'impact sur la trajectoire professionnelle et le lien avec la VAE et les modalités d'évaluation ne sont pas explicitement analysés. Elles reflètent la nature des certifications enregistrées au répertoire spécifique : ce sont des certifications complémentaires, qui détenues seules restent insuffisantes en théorie pour s'insérer sur le marché du travail.

[29] Les critères d'enregistrement au RS comme au RNCP recouvrent plusieurs dimensions liées à la qualité des certifications :

- les résultats et les mesures d'impact. Cette analyse systématique de l'impact n'a pas d'équivalent dans l'écosystème de l'assurance qualité de la formation professionnelle ;
- la pertinence des certifications, avec l'analyse de la qualité des référentiels, la prise en compte des contraintes liées à l'exercice des métiers visés et l'adéquation compétence – modalités d'évaluation
- les processus internes, en particulier les procédures de contrôle des modalités d'organisation et des certifications.

Les critères d'enregistrement apparaissent ainsi de nature à appréhender la qualité des certifications, dans toutes ses dimensions.

1.2.2.2 L'enregistrement de droit repose sur des référentiels explicites pour les diplômes du ministère chargé de l'Enseignement Supérieur, dans le cadre d'une procédure qui analyse conjointement la qualité des certifications et de la formation

[30] Pour les diplômes et titres visés par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche, le conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche (CNESER) émet un avis global sur le cadre national des formations et des diplômes, en lien avec les enjeux politiques, économiques et sociaux, au niveau national et des territoires. A l'échelle d'un établissement ou d'une formation. Différents référentiels sont alors utilisés pour apprécier la qualité des certifications, Comme les critères d'enregistrement au RNCP, ces référentiels analysent l'adéquation du diplôme aux besoins en compétences et en qualifications souvent mesurée par l'insertion professionnelle et la pertinence du diplôme, notamment son contenu.

[31] Contrairement à l'enregistrement sur demande, cette analyse n'est cependant pas dissociée de l'analyse de la qualité de la formation, qui repose en particulier sur l'analyse des méthodes pédagogiques et de l'existence d'une démarche de qualité dans l'organisme de formation.

[32] Pour les titres d'ingénieur, la Commission des Titres d'Ingénieur a défini dans un référentiel d'accréditation public 7 critères pour reconnaître à la fois l'école et les diplômes préparés⁴⁸ :

- l'école et sa gouvernance
- le management de l'école : son pilotage, son fonctionnement et son système qualité
- les ancrages et partenariats
- les diplômes et formations de l'établissement
- le recrutement des élèves
- la vie étudiante et la vie associative des élèves ingénieurs
- l'insertion professionnelle

[33] Pour analyser les diplômes, la CTI analyse les compétences visées qui doivent être celles d'un ingénieur, en particulier l'acquisition des connaissances scientifiques et techniques et la maîtrise de leur mise en œuvre, l'adaptation aux exigences propres de l'entreprise et de la société et la prise en compte de la dimension organisationnelle, personnelle et culturelle. Elle étudie également l'architecture générale de la formation.

[34] L'analyse de la qualité de la formation est menée parallèlement à celle du diplôme. Ainsi, la cohérence entre les compétences visées et le programme de formation, les méthodes pédagogiques, la formation à la recherche, à la responsabilité sociétale ou environnementale, à l'innovation ou à la mobilité sont étudiées simultanément. L'avis de la CTI repose donc sur l'analyse de la qualité des diplômes et des formations y préparant, menée à l'échelle d'un établissement.

⁴⁸ https://www.cti-commission.fr/wp-content/uploads/2023/03/RO_Referentiel_2023_VF2023-03-16.pdf

[35] La Commission d'Évaluation des Formations et Diplômes de Gestion (CEFDG) analyse la qualité des formations et des diplômes de gestion sur la base d'un référentiel⁴⁹ qui répond aux principes fixés par l'arrêté du 27 janvier 2020 relatif au cahier des charges des grades universitaires de licence et de master. Il repose sur 9 critères principaux :

1. Garantir la qualité académique et un adossement à la recherche
2. Préparer l'insertion professionnelle
3. Favoriser la réussite de tous les étudiants
4. Définir une politique sociale pour permettre l'accès de tous à la formation
5. Inscrire son offre de formation dans la politique de site
6. Favoriser la mobilité internationale
7. Mettre en œuvre une démarche qualité afin d'assurer l'amélioration continue de la formation
8. Veiller à l'attractivité du programme et au recrutement des étudiants
9. S'assurer de la clairvoyance stratégique

[36] Comme pour l'enregistrement au RNCP, ces critères mélangent des mesures d'impact (taux de réussite ou insertion professionnelle), une analyse du contenu du diplôme et des processus internes. Elles intègrent aussi des dimensions supplémentaires qui permettent parallèlement une analyse de la formation :

- des méthodes au service de la réussite de tous les étudiants
- l'ouverture sociale (avec une cible de 20 % de boursiers) ;
- les procédures de recrutement, qui doivent être transparentes et équitables ;
- la mise en œuvre d'une démarche qualité, et notamment des dispositifs d'évaluation des enseignements, de la satisfaction des parties prenantes, et leur prise en compte dans une démarche d'amélioration continue.

[37] Pour les autres formations du ministère chargé de l'enseignement supérieur, le HCERES procède à leur évaluation externe. Le ministère chargé de l'enseignement supérieur attribue le grade de Licence, Master ou Doctorat sur la base de cette évaluation, qui repose sur un référentiel différent suivant le niveau de diplôme.

[38] Pour les diplômes de 1er et 2e cycle, le référentiel repose sur 4 domaines⁵⁰ :

- La politique et la caractérisation de la formation
- L'organisation pédagogique de la formation
- L'attractivité, la performance et la pertinence de la formation
- Le pilotage et l'amélioration continue de la formation

⁴⁹<https://www.cefdg.fr/CEFDG/Autres/Documents/2023/R%C3%A9f%C3%A9rentiel%20CEFDG%202023-24%20VF%20mai%202023.pdf>

⁵⁰https://www.hceres.fr/sites/default/files/media/D%C3%A9pot%20document%20vague%20D%202022/DEF/Docs%20C3%A0%20consulter/Eval%20du%20bilan%20des%20formations/referentiel_evaluation_ formations_1er_2e_cycle.pdf

[39] Pour les diplômes de 3e cycle, il repose sur 4 domaines principaux⁵¹ :

- La politique de formation doctorale menée dans le périmètre de l'école doctorale
- Les dispositifs de formation d'accueil et d'encadrement
- L'attractivité, la performance et la pertinence de la formation doctorale
- Le pilotage et l'amélioration continue de la formation doctorale

[40] Comme pour les autres titres du ministère de l'Enseignement Supérieur et de la recherche, les critères permettent une analyse de la pertinence des diplômes, mais aussi de la qualité des formations y conduisant, en particulier des dimensions pédagogiques et de pilotage de la qualité.

1.2.2.3 Pour les autres ministères certificateurs, l'enregistrement de droit ne repose pas sur des critères explicites

[41] Pour les diplômes et les titres des ministères certificateurs, hors ministère chargé de l'enseignement supérieur, les Commissions Paritaires Consultatives sont garantes de leur qualité (articles R6113-21 à R6113-26 du Code du travail). Comme l'illustre l'encadré, cette qualité repose avant tout sur une procédure d'écriture des référentiels qui associe les professionnels et les ministères. Les CPC valident dans un premier temps l'étude d'opportunité puis le référentiel d'activité, puis émettent un avis conforme avant la publication des référentiels au Journal Officiel, avis sur lequel repose l'enregistrement au RNCP.

L'exemple de la rénovation du CAP charcutier – traiteur

L'élaboration d'un diplôme est systématiquement précédée d'une étude d'opportunité, qui analyse les besoins du monde économique. Cette étude associe des organisations professionnelles, la Confédération Nationale des Charcutiers Traiteurs (CNCT) dans le cas présent. Cette étude n'est pas normalisée, mais est réalisée sous la responsabilité du secrétariat général de la CPC, qui décide ensuite de la suite à donner. Dans le cas présent, l'étude s'est basée sur une enquête auprès des adhérents de la CNCT et quelques chiffres sectoriels sur les besoins en emploi. Il montrait ainsi un secteur en tension, avec une nécessité de recentrer le référentiel sur les activités de charcuterie plutôt que de traiteur.

L'écriture du référentiel est réalisée par un groupe de travail qui associe formateurs et professionnels, sous l'égide du ministère certificateur, le ministère chargé de l'éducation dans le cas présent. Ce groupe produit un référentiel d'activités, présenté et validé en CPC, puis un référentiel de compétences et un référentiel d'évaluation. L'association de professionnels tout au long de la procédure d'écriture doit garantir l'adéquation entre les compétences visées par le référentiel et les besoins du secteur.

Le diplôme est présenté en CPC pour un avis final. En cas d'avis négatif, le diplôme ne peut être publié au Bulletin Officiel.

⁵¹https://www.hceres.fr/sites/default/files/media/D%C3%A9pot%20document%20vague%20D%202022/DEF/Docs%20C3%A0%20consulter/Eval%20du%20bilan%20des%20formations/referentiel_evaluation_formats_3e_cycle.pdf

[42] L'avis des CPC ne repose cependant pas sur une procédure ou sur des référentiels explicites, ce qui peut conduire à des différences de traitement suivant les CPC. La mission est favorable à déterminer des critères explicites pour fonder l'avis des Commissions Paritaires Consultatives, sur la base des critères d'enregistrement au RNCP.

1.3 Dans les faits, une diversité de procédures d'enregistrement qui garantissent en amont une qualité de la certification mais posent la question de leur convergence

1.3.1 Une exigence accrue depuis 2019 qui crédibilise les procédures d'enregistrement

[43] Le nombre de fiches actives au RNCP et au RS ont ainsi respectivement diminué de 40 % et de 50 % entre le 31 décembre 2018 et le 1^{er} janvier 2023 (voir tableau 30). Ce résultat est le fruit de plusieurs actions indiquées dans les rapports d'activité de France compétences : clarification de l'offre de certification de l'enseignement supérieur, identification de certifications caduques et hausse des exigences sur l'enregistrement.

Tableau 30 : Les fiches actives au RNCP et au RS entre 2018 et 2023

Fiches actives	Au 31 décembre 2018	Au 1 ^{er} janvier 2023	Variation
RNCP	7 966		- 39 %
RS	2 178	1	- 50 %
Total	10 144		- 41 %

Source : Rapport d'activité de France compétences 2022

[44] L'étude des demandes déposées en 2021 et 2022 montre deux phénomènes. D'une part, la procédure semble de mieux en mieux appréhendée par les certificateurs : 94 % des dossiers reçus sont recevables et effectivement instruits en 2022 contre 60 % seulement en 2021, gage de la meilleure qualité des dossiers reçus.

[45] D'autre part, le taux de refus d'enregistrement reste important (50 % pour le RNCP, et 82 % de refus au RS). Ce taux progresse légèrement entre 2021 et 2022, Ce niveau d'exigence important est de nature à crédibiliser la procédure, et à assurer la qualité des certifications enregistrées au RNCP.

Tableau 31 : Les demandes d'enregistrements reçues, instruites et acceptées entre 2021 et 2022

	2022	2021	Évolution
Nombre de dossiers reçus	3595	4923	- 27,0 %
Nombre de dossiers recevables et instruits	3397 soit 94 % des dossiers reçus)	2976 soit 60 % des dossiers reçus	+ 14,1 %
Taux d'enregistrement au RNCP	50,23 %	41 %	
Taux d'enregistrement au RS	18,59 %	18 %	

Source : Rapport d'activité de France compétences 2022

1.3.2 Des procédures d'enregistrement disparates, qui posent la question de leur convergence

1.3.2.1 Des critères divergents pour mesurer l'impact des formations professionnelles

[46] L'étude de l'adéquation entre le titre ou le diplôme professionnel et les besoins en emplois et en compétences est systématique quelle que soit la procédure d'enregistrement (voir tableau 32). En particulier, l'étude des taux d'insertion à 6, 18 ou 30 mois est quasi-systématique, même si les indicateurs divergent suivant les instances d'enregistrement, ou ne sont parfois pas explicitement demandés⁵².

[47] La procédure d'enregistrement sur demande se caractérise cependant par une attention particulière à l'adéquation entre la certification et l'emploi demandé. Cette approche adéquationniste est discutée y compris dans le Rapport sur l'Usage des Fonds de la Formation Professionnelle de France compétences (2022), notamment parce que le lien entre la formation suivie et la cible métier est souvent distendu, et ne reflète pas systématiquement la qualité de la certification. Le dernier baromètre TPE / PME réalisé par Rexecode en mai 2023 montre par exemple qu'un jeune sur 2 formé aux métiers de l'industrie n'y travaille pas. Ce critère ne semble pas adapté à toutes les formations, ce que nous ont confirmé certains OPCO rencontrés (l'OPCO Atlas par exemple).

⁵² La mission, confiée par le Premier Ministre à France Compétences, a pour but d'étudier les convergences possibles entre les différentes procédures de validation des certifications et les référentiels utilisés.

Tableau 32 : L'étude de l'adéquation entre le titre ou le diplôme professionnel et le marché du travail, suivant les commissions d'enregistrement

	Enregistrement sur demande	HCERES	CTI	CEDFG	CPC
Critère sur l'insertion professionnelle	Apprécié sur 2 promotions, à 6 mois	Existence d'un suivi, sans explicitation d'indicateurs	Sur les 5 dernières années	A 18 et à 30 mois	Étude d'opportunité, sans explicitation d'indicateurs, Inserjeunes
Adéquation entre la certification et l'emploi occupé	Apprécié sur 2 promotions, à 6 mois	Non demandé	Non demandé	Non demandé	Non demandé

Source : Les auteurs de la mission

1.3.2.2 Des procédures d'enregistrement qui ne dissocient pas systématiquement analyse de la qualité de la certification et analyse de la qualité de la formation

[48] Le tableau 33 compare les dimensions couvertes lors des différentes procédures de validations ou d'enregistrement des certifications. Les différences constatées reflètent principalement les différences dans les procédures mises en œuvre. Ainsi, la CTI, la CEDFG et le HCERES analysent conjointement la certification et la formation, au contraire de France compétences et des CPC.

Tableau 33 : Comparatif des dimensions couvertes par les référentiels, pour l'enregistrement des titres et des diplômes professionnels

	Enregistrement sur demande	HCERES	CTI	CEDFG	CPC
Analyse de l'organisme de la formation ou de l'école		X	X	X	
Analyse des référentiels	X	X	X	X	X
Analyse de la certification	X	X	X	X	X

	Enregistre nt sur demande	HCERES	CTI	CEDFG	CPC
Analyse de la formation sur le plan pédagogique		X	X	X	
Analyse des procédures qualité	X	X	X	X	
Adéquation certification - emploi	X	X	X	X	X

Source : mission

[49] Les certifications pour lesquelles l'analyse de la formation est conjointe de l'analyse de la certification sont majoritaires (voir tableau 34, formations de niveau 6, 7 et 8).

Tableau 34 : Fiches actives au RNCP, au 1^{er} janvier 2023, par type de procédures d'enregistrement et par niveau

	Enregistre nt de droit	Enregistre nt sur demande	Total
Niveau 8	22	0	22
Niveau 7	1 081	529	1 610
Niveau 6	511	457	968
Niveau 5	529	349	878
Niveau 4	417	263	680
Niveau 3	365	204	569
Niveau 2	0	0	0
Sans niveau (CQP enregistrés n'ayant pas fait l'objet d'une demande de renouvellement à date)		135	135
TOTAL	2 925	1 937	4 862

Source : Mission

[50] La coexistence de procédures différentes, tant par les documents demandés aux certificateurs (en particulier l'analyse des besoins de l'économie), les critères d'enregistrement (parfois inexistant) que les objets d'analyse (formation et/ou certification) pose la question de leur convergence. Pour les référentiels de l'enseignement supérieur, France compétences a par exemple initié un travail d'harmonisation, lors de la conférence annuelle sur la qualité au mois de décembre 2022. Plus largement, cette question fait l'objet d'une mission confiée par la Première Ministre à France Compétences, le 9 février 2023⁵³, avec en particulier l'objectif de « Renforcer la cohérence de la politique de l'État en matière de certification professionnelle, en harmonisant les méthodes d'ingénierie, en mutualisant les expertises et en renforçant les passerelles entre certifications professionnelles. Une articulation avec les certifications du ministère de l'enseignement supérieur devra notamment être recherchée en s'appuyant sur les commissions spécifiques de ce ministère. ».

2 Un contrôle des certifications ex-post à renforcer

2.1 Des compétences élargies par le décret 2021-389 du 2 avril 2021, qui restent limitées au contrôle des certifications et non des formations

[51] Le décret 2021-389 du 2 avril 2021 a élargi les compétences de contrôle de France Compétences. En particulier en cas de signalement sur l'absence de respect de la condition d'honorabilité prévue à l'article R. 6113-14, du respect de l'obligation relative aux informations communiquées au public prévue ou du respect des critères d'enregistrement, le directeur général de France compétences peut notifier un rapport d'observations et mettre en demeure le ministère ou l'organisme certificateur de se mettre en conformité avec leurs obligations, dans un délai de 60 jours maximum. En cas d'absence de mise en conformité, le retrait de certaines ou de toutes les certifications délivrées par le ministère ou l'organisme concerné peut être prononcé.

[52] Depuis septembre 2022, la base des répertoires nationaux est devenue la base unique de référence du système d'information du CPF, et comprend également la déclaration par les certificateurs des organismes habilités à former ou évaluer. Cette base unique a permis une meilleure coordination entre la Caisse des Dépôts et Consignations et France Compétences, et a contribué à renforcer la politique de contrôle de cette dernière. Les moyens attribués ont été stabilisés et représentent au 1^{er} juillet 2023 trois équivalents temps-plein.

[53] Cette politique de contrôle reste néanmoins limitée. En 2022, 89 procédures de contrôle ont ainsi été initiées, aboutissant à la mise en demeure de 63 organismes (sur environ 2 900 organismes enregistrés dans les répertoires nationaux). Ces mises en demeure concernaient principalement une communication dysfonctionnelle sur la certification ou la formation y menant.

⁵³ La mission n'a pas mené d'investigations supplémentaires sur cette question, dans l'attente des résultats de la mission de France Compétence, non connus au moment de l'écriture du rapport.

[54] France compétences ne dispose ni d'un pouvoir de contrôle sur place, ni d'un pouvoir de sanction contre l'organisme certificateur, même en cas de fraude avérée. Elle n'évalue la qualité de la formation qu'au regard de la communication réalisée sur cette formation. Ces compétences limitées en matière de contrôle constituent une limite au dispositif, soulignée par les acteurs rencontrés par la mission.

La politique de contrôle initiée par France Compétences, limitée en nombre, est principalement dédiée à la lutte contre la fraude et non à la qualité de la formation. Il apparaît nécessaire de la renforcer

2.2 Le contrôle des organismes habilités à former ou à certifier est à organiser

[55] Chaque organisme certificateur peut organiser son réseau dans le respect des principes de la liberté du commerce et de l'industrie, notamment en habilitant certains organismes à préparer la certification et/ou à organiser l'évaluation (voir l'encadré sur la certification Voltaire). Les certificateurs doivent identifier l'ensemble des partenaires intervenant sur leurs certifications. Cette déclaration est notamment obligatoire pour qu'une formation soit disponible sur le site du compte personnel de formation (CPF). En janvier 2022, plus de 170 000 habilitations ont été recensées par France compétences.

[56] Le certificateur doit dans ce cas formaliser les exigences et déployer des procédures de contrôle à destination de ces partenaires. Ces procédures constituent un des critères d'enregistrement.

[57] Le ou les certificateurs sont alors responsables du fonctionnement de leur réseau. Ce sont eux qui, en cas de manquements constatés, doivent s'assurer de la mise en conformité des organismes habilités, en déployant parfois un plan de contrôle⁵⁴. Dans les faits, comme l'illustre le cas de la certification Voltaire, ce plan de contrôle est difficile à mettre en œuvre, notamment en raison d'un manque de moyens humains. Ce point a également été souligné par l'UIMM que la mission a rencontré.

⁵⁴ <https://www.francecompetences.fr/app/uploads/2022/11/Vademecum-RNCP-VF.pdf>

La certification Voltaire

La certification Voltaire est une certification qui était inscrite au Registre Spécifique de France Compétences. Elle mesure le niveau de maîtrise de l'orthographe grammaticale utilisée dans un contexte professionnel, ainsi que de l'orthographe lexicale des fautes couramment commises en milieu professionnel⁵⁵. L'épreuve débute par une dictée courte et simple qui ne comporte aucun piège, suivi d'un QCM de 195 questions. L'organisme certificateur, Woonoz, avait parallèlement accordé des habilitations à former ou à former et certifier à près de 2 500 partenaires. Concrètement, ces centres pouvaient organiser les sessions d'examen en proposant eux-mêmes des sujets et en les corrigeant, sans contrôle a priori de l'organisme ayant déposé la certification. L'absence de contrôle rigoureux a conduit certains organismes à des pratiques frauduleuses, qui utilisaient par exemple cette habilitation, éligible au CPF, pour former à d'autres certifications. Ces pratiques ont conduit France compétences à suspendre temporairement l'enregistrement de ce certificat au RS le 02 septembre 2022.

Cet exemple illustre les difficultés de contrôle des organismes habilités.

[58] Dans ce contexte, France compétences n'a donc pas de pouvoir de contrôle sur les organismes habilités. Il analyse la qualité des certifications et des formations de ces organismes au seul regard de leur obligation de communication. Il peut signaler aux organismes certificateurs d'éventuels manquements, suite à des remontées d'information. Il peut également les signaler aux autres acteurs de contrôle.

[59] Renforcer le contrôle sur les organismes habilités apparaît donc nécessaire. Ce contrôle reste de la responsabilité des certificateurs. Un renforcement des contrôles de ces certificateurs par France compétences semble cependant nécessaire pour assurer la qualité des certifications délivrées.

⁵⁵ <https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5199/>

ANNEXE 10 : Le suivi de la qualité pédagogique des formations

[1] Les différents dispositifs d'analyse de la qualité des formations ne contrôlent que rarement la qualité pédagogique des formations. D'une part, même si les différents référentiels nationaux de qualité (Qualiopi, Ateliers Pédagogiques Personnalisés, Eduform) comportent certains critères de nature pédagogique (comme le positionnement, ou l'adaptation de la formation aux besoins), l'évaluation porte sur les processus et les moyens à disposition pour mettre en œuvre les méthodes pédagogiques et non sur les pratiques réellement existantes. D'autre part, les différents contrôles réalisés par le Service Régional de Contrôle ou les financeurs ne portent pas sur les pratiques pédagogiques. Seules les formations par apprentissage sanctionnées par un diplôme font l'objet d'un contrôle pédagogique réglementaire, mis en place par la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018.

[2] Parmi les ministères certificateurs (ministère de l'Agriculture, ministère de l'Enseignement Supérieur et de la recherche, ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse), seuls les ministères chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ont initié une politique de contrôle pédagogique volontariste et développé des outils à l'échelle nationale. Sa mise en œuvre reste cependant modeste et très inégale selon les académies.

1 Un cadre réglementaire inexistant, à l'exception des formations par apprentissage sanctionnées par un diplôme

1.1 Le contrôle pédagogique des formations n'est pas défini par un cadre réglementaire, à l'exception des formations par apprentissage sanctionnées par un diplôme

[3] Le contrôle pédagogique des formations professionnelles n'est pas défini par un cadre réglementaire général, à l'exception des formations par apprentissage sanctionnées par un diplôme. Si certaines modalités de contrôle (les enquêtes usagers ou les entretiens post-formations avec les bénéficiaires de formation) recouvrent parfois une dimension pédagogique, la mission n'a pas eu connaissance de travaux évaluant spécifiquement la pédagogie et les moyens pédagogiques mis en œuvre.

[4] Le bilan pédagogique annuel fourni aux services régionaux de contrôle fournit des indications sur les activités de formation, le nombre d'heures dispensées, les bénéficiaires, mais ne comporte pas d'analyse des pratiques pédagogiques dispensées en formation (article R 6352-22 du Code du Travail).

[5] Certains contrôles à l'échelle des établissements comportent des dimensions pédagogiques. Ainsi, dans l'enseignement supérieur, le Haut Conseil de l'évaluation de la

recherche et de l'enseignement supérieur (HCÉRES) analyse l'organisation pédagogique des formations de premier et second cycle. Au sein de l'éducation nationale, l'évaluation des établissements scolaires repose sur 4 dimensions définies par le Conseil d'évaluation de l'école. La première dimension analyse les apprentissages et les parcours de l'élève, les enseignements, et recouvre une dimension pédagogique importante. Certaines labellisation des établissements, comme la labellisation « lycée des métiers » ou les Campus des métiers et qualifications (CMQ) comportent une analyse des pédagogies mises en œuvre. Ces différentes évaluations ne sont cependant pas déclinées au niveau des formations dispensées par les organismes.

Hors de l'apprentissage, la qualité pédagogique des formations professionnelles n'est ainsi que très rarement évaluée.

1.2 Un cadre réglementaire du contrôle pédagogique des formations par apprentissage sanctionnées par un diplôme décliné différemment suivant les ministères certificateurs

1.2.1 La mission de contrôle pédagogique des formations par apprentissage (MCPFA) : un dispositif de contrôle défini par la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel qui exclut une majeure partie des formations relevant de l'enseignement supérieur

1.2.1.1 Un dispositif instauré par la loi du 5 septembre 2018, centré sur les formations sanctionnées par un diplôme

[6] La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a profondément modifié le pilotage et le financement de la formation par apprentissage. Les régions ont ainsi perdu leur pouvoir de régulation du marché de l'apprentissage. Les besoins de formation sont désormais définis par les branches professionnelles. En particulier, l'ouverture et la fermeture des CFA et des sections d'apprentissage ne sont plus régulées, comme elles l'étaient par les régions.

[7] Ces évolutions ont conduit naturellement à réorganiser la politique de contrôle des formations par apprentissage. Elle était jusqu'en 2018 conduite par le service académique de l'inspection de l'apprentissage (SAIA), placé sous l'autorité du Recteur, qui avait en charge le contrôle administratif, financier et pédagogique. Outre ce rôle de contrôle, le SAIA avait un rôle d'accompagnement (formation des personnels des CFA, information et formation des maîtres d'apprentissage) et pouvait apporter son concours aux régions pour l'exercice de leurs attributions en matière d'apprentissage, en particulier la gestion de la carte des formations.

[8] La fin du pilotage de l'apprentissage par les régions et les rectorats a conduit à la disparition du SAIA. La gestion de la carte des formations s'est libéralisée. Les contrôles administratifs et financiers relèvent désormais des opérateurs de compétences (OPCO) créés par la loi de 2018. Seul le contrôle pédagogique reste de la compétence des ministères certificateurs pour leurs diplômes, ce qui est la conséquence du dernier alinéa de l'article L 6211-2 du Code du Travail :

« Les formations par apprentissage conduisant à l'obtention d'un diplôme sont soumises à un contrôle pédagogique ... ».

[9] Une mission de contrôle pédagogique pour les formations par apprentissage (MCPFA) conduisant à la délivrance d'un diplôme uniquement a donc été instaurée par la loi pour choisir son avenir professionnel. Par rapport au SAIA, ses compétences sont réduites : contrôle des dimensions pédagogiques uniquement, pas de rôle d'accompagnement spécifique et pas de mission d'appui au pilotage.

[10] Sa composition est précisée dans l'article R6251-1 du Code du Travail : la MCPFA est composée d'inspecteurs ou d'agents publics habilités des ministères certificateurs, d'experts désignés par les commissions paritaires régionales de l'emploi ou, à défaut, par les commissions paritaires nationales de l'emploi et des experts désignés par les chambres consulaires. Par rapport au SAIA, la MCPFA a l'obligation d'associer des experts des professions et des experts consulaires à la politique de contrôle, ce qui est cohérent avec un système de l'apprentissage régulé par les branches professionnelles et avec un contrôle de la qualité qui associe les représentants des clients finaux des compétences acquises, les employeurs.

[11] Les modalités des contrôles sont définies dans les articles R 6251-2 et suivant du Code du Travail. Elles restent très génériques : les contrôles peuvent avoir lieu sur pièces ou sur les lieux de formation de l'apprenti. Ils sont diligentés par le ministère certificateur, après sollicitation éventuelle d'un CFA, d'un employeur ou d'un apprenti. Les rapports de contrôle sont ensuite contradictoires.

[12] Il n'existe pas de référentiel national de contrôle, et le Code du Travail précise simplement (article R 6251-2) : « Le contrôle porte sur la mise en œuvre de la formation au regard du référentiel du diplôme concerné. »

1.2.1.2 Un dispositif qui exclut de fait une majorité des formations par apprentissage de l'enseignement supérieur

[13] Au 31 décembre 2022, le nombre d'apprentis en France était de 953 590⁵⁶, en hausse de 14 % sur un an. Surtout, 60 % des apprentis sont désormais dans l'enseignement supérieur, ce qui représente 576 300 jeunes, contre 40 % en 2018 et 14 % en 2000.

[14] Dans l'enseignement supérieur, les apprentis des formations BTS et assimilés, contrôlables par les MCPFA ministérielles représentent 31 % de l'ensemble⁵⁷. Le segment le plus dynamique est celui des écoles de commerce et de diverses formations privées hors-contrat avec des taux de croissance sur 1 an de + 112 % et + 141 %. Ces formations ne sont, à ce jour, pas contrôlées, même si certaines sont évaluées par le HCÉRES. Au total, près de 41 % des apprentis sont dans des formations ni contrôlables par une MCPFA, ni accréditée par le ministère en charge de l'enseignement supérieur.

⁵⁶ Note d'information de la DEPP, n°23-35, juillet 2023

⁵⁷ Note Flash du SIES, n° 13, septembre 2023

[15] Certains constats, dont celui-ci, associés au développement extrêmement rapide des formations privées de l'enseignement supérieur a conduit à la création d'un groupe de travail dédié au ministère en charge de l'enseignement supérieur (DGSIP – IGESR). Dans l'attente de ses conclusions, la mission n'a pas mené d'investigations supplémentaires.

1.2.2 Des modalités d'organisation et de fonctionnement de la MCPFA fixées par chaque ministre certificateur

L'article R 6251-1 précise que « *Les modalités d'organisation et de fonctionnement des missions de contrôle pédagogique sont fixées par arrêté de chaque ministre certificateur pour les diplômes qui le concernent.* ». Trois arrêtés sont ainsi parus en 2019 pour fixer les modalités d'organisation et de fonctionnement de la MCPFA pour les diplômes du champ de la jeunesse et des sports, de l'éducation nationale, et de l'enseignement agricole.

1.2.2.1 Un fonctionnement centralisé pour les diplômes relevant du ministère de l'Agriculture

[16] Un arrêté du 25 juillet 2019 définit les modalités de fonctionnement de la MCPFA pour les diplômes relevant du ministère de l'Agriculture. Ainsi, un coordonnateur doit être nommé par le doyen de l'inspection de l'enseignement agricole. Il a la charge de la répartition des demandes, de la coordination et du suivi administratif des contrôles sur l'ensemble du territoire. Le fonctionnement de la mission est ainsi centralisé, contrairement au choix opéré par d'autres ministères.

[17] Une information des contrôles est donnée au préfet de région et à la direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt (DRAAF). Celle-ci est également destinataire d'une copie du rapport de contrôle. Conformément à l'article R 6251-4 du Code du travail, un rapport annuel, en distinguant les activités par région est transmis aux préfets de région.

1.2.2.2 Pour les formations relevant du champ de la jeunesse et des sports, un fonctionnement désormais sous la responsabilité des Recteurs d'académie

[18] Un arrêté du 3 juillet 2019 définit les modalités de fonctionnement de la MCPFA pour les diplômes relevant du champ de la jeunesse et des sports. La mission est constituée et organisée par les directions régionales ou départementales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (article A 212-34-5 du Code du sport). Elles nomment des coordonnateurs territoriaux, pour une durée de 5 ans.

[19] Cet arrêté du 3 juillet 2019 définit un ensemble d'éléments observables par la mission, qui constitue un cadre intéressant pour guider l'action pédagogique des organismes de formation. L'article A 212-34-6 du code du Sport précise ainsi :

« Ce contrôle permet de vérifier notamment :

- la pertinence entre les objectifs pédagogiques identifiés et le ruban pédagogique au regard du référentiel de certification et l'adaptation de la formation au public formé et à l'emploi visé ;

- les liens de pertinence entre les séquences de formation en centre de formation d'apprentis comme en entreprise et les outils de la pédagogie de l'alternance utilisés ;
- l'adaptation des moyens techniques, pédagogiques et d'encadrement dédiés aux actions de formation ;
- la conformité de la durée de formation en centre de formation d'apprentis avec celle fixée réglementairement ;
- le cas échéant, les aménagements de formation pour les apprentis en situation de handicap et les sportifs de haut niveau ;
- la capacité du centre de formation d'apprentis de répondre aux questions et sollicitations des apprentis avant l'inscription, pendant la formation et à l'issue de celle-ci ;
- la prise en compte dans le parcours de formation par les apprentis de la dimension éducative et citoyenne de la profession d'animateur ou d'éducateur sportif ;
- la mise en place du système de suivi pédagogique et d'évaluation adapté dès l'entrée en formation ;
- la qualité des titres, diplômes et certificats de qualifications professionnelles des personnels en charge de la réalisation des actions et leur cohérence avec les formations proposées ;
- la capacité à organiser des certifications conformes aux textes réglementaires, à proposer des situations d'évaluation de qualité et en cohérence avec le référentiel de certification, et à assurer l'équité des stagiaires ;
- la capacité à prendre en compte des appréciations rendues par les stagiaires ».

Ce cadre ne comporte cependant pas d'indicateurs ou de critères associés.

[20] En 2021, les directions régionales et départementales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale se sont transformées d'une part pour devenir : les Délégations régionales académiques à la jeunesse, à l'engagement et aux sports (DRAJES) et d'autre part rejoindre d'autres directions pour constituer Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS). La MCPFA a désormais intégré la DRAJES, sous le contrôle du Recteur d'académie. En raison des spécificités du secteur, elle reste séparée des missions de contrôle du champs de l'éducation nationale.

1.2.2.3 Pour les formations relevant des ministères de l'Éducation Nationale et de l'enseignement supérieur, la MCPFA est placée sous l'autorité du Recteur d'académie.

[21] Un arrêté du 25 avril 2019 place la mission de contrôle des formations par apprentissage conduisant aux diplômes relevant de la compétence du ministre chargé de l'éducation nationale et du ministre chargé de l'enseignement supérieur sous l'autorité du recteur d'académie. Il nomme un coordonnateur pour une durée de trois ans parmi les inspecteurs d'académie-inspecteurs pédagogiques régionaux et les inspecteurs de l'éducation nationale relevant des spécialités de l'enseignement général et de l'enseignement technique.

[22] Une circulaire du 26 septembre 2019 précisait le fonctionnement de la MCPFA. Elle a été remplacée par une circulaire du 19 juin 2023 qui complète l'organisation mise en place, en précisant notamment le rôle du coordonnateur de la mission.

[23] Cette circulaire précise en premier lieu des objets de contrôle. Ainsi les contrôles pédagogiques peuvent porter sur :

- l'organisation pédagogique de la formation en centre de formation et chez l'employeur ;
- le positionnement pédagogique effectué avant le début de la formation ;
- la conformité de la durée de formation en centre de formation d'apprentis (CFA) avec le contenu pédagogique et la durée minimum fixée par le règlement du diplôme ;
- les contenus de formation enseignés et les modalités pédagogiques mobilisées en présentiel, à distance, par le CFA ou en sous-traitance, en conformité avec les programmes et référentiels ;
- les activités professionnelles contextualisées pour la formation de l'apprenti en CFA au sein des espaces professionnels et plateaux techniques ;
- les activités confiées à l'apprenti chez l'employeur et l'adéquation des équipements et matériels utilisés, au regard des exigences en matière d'activités professionnelles, compétences et savoirs portées au référentiel du diplôme ;
- les méthodes et outils favorisant le développement des compétences et savoirs attendus considérant notamment la pédagogie de l'alternance ;
- la mise en place de la modalité certificative CCF lorsque le CFA est habilité à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation (CCF) ;
- les compétences des formateurs des CFA et des maîtres d'apprentissage ;
- les documents administratifs devant faire apparaître réglementairement des aspects pédagogiques (contrat d'apprentissage, convention de formation, convention tripartite de réduction ou d'allongement de la durée de formation).

[24] Ce cadre est intéressant car il interroge spécifiquement les pratiques et les modalités pédagogiques des formations et complète utilement d'autres référentiels de qualité. Il fournit ainsi des éléments pour guider l'action pédagogique des organismes de formations qui le souhaitent.

[25] La circulaire du 19 juin 2023 précise également les modalités de contrôle qui restent génériques. Elles peuvent se dérouler sur place ou sur pièces. Elles sont à l'initiative de la MCPFA ou font suite à des signalements d'un OPCO, d'un CFA, d'un apprenti ou de sa famille s'il est mineur ou d'un employeur.

[26] La circulaire précise aussi le fonctionnement de la MCPFA, qui est exercé indépendamment des services académiques ou de région académique en charge de la formation professionnelle initiale et continue.

[27] La circulaire du 19 juin 2023 définit également le rôle du coordonnateur de la MCPFA. Il procède aux demandes de désignation d'expert. Il définit le protocole de contrôle, et organise un plan de contrôle annuel. Il est chargé de la diffusion des rapports de contrôles aux autorités compétentes.

[28] Il peut également être chargé de mission d'accompagnement :

- mission d'accompagnement et de suivi suite aux contrôles effectués ;
- personne ressource pour faciliter l'accès des CFA aux informations pédagogiques ;
- traitement des demandes d'habilitation à la pratique du CCF.

Le cadre réglementaire proposé par les ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est le plus complet des cadres réglementaires existants. Il précise en particulier le rôle du coordonnateur de la mission de contrôle, et élargit ce rôle à des missions d'accompagnement, pour un pilotage de la qualité plus suivi. Ce cadre ne comporte cependant pas d'indicateurs ou de critères observables précis ni ne donne d'exemples d'éléments de preuve. Il laisse ainsi une marge d'autonomie aux académies.

2 Une mise en œuvre très disparate suivant les ministères certificateurs et suivant les territoires

2.1 Les MCPFA ne sont pas installées pour les formations relevant du champ de l'agriculture

[29] Au 1^{er} septembre 2023, aucun contrôle n'a été réalisé par le ministère de l'Agriculture depuis 2021. Aucun document ou outil n'a été développé pour accompagner cette politique de contrôle. Le ministère de l'Agriculture a fait le choix de ne contrôler que sur saisine, et aucune saisine n'a été reçue à ce jour.

2.2 Les MCPFA ont encore une activité réduite pour les formations relevant du champ de la jeunesse et des sports mais montent en puissance

[30] Dans le champ de la jeunesse et des sports, 16 contrôles pédagogiques ont été réalisés en 2022, dans 5 régions (contre 2 seulement en 2021). En 2023, 8 régions ont mis en place une MCPFA et la quasi-totalité des régions devraient entrer dans le dispositif en 2024. Pour faciliter l'installation des MCPFA, un document d'accompagnement a été édité par le ministère chargé de la jeunesse et des sports. Il comprend notamment des documents type et une aide à l'établissement d'un plan de contrôle.

[31] Les contrôles sont réalisés sur pièces et sur place, sur auto-saisine, en ciblant les CFA qui dispensent une formation pour la première fois, des CFA avec de gros volumes d'apprentis ou certaines formations précises. En 2022, les 16 contrôles n'ont pas relevé de difficultés systémiques.

[32] En cas de non conformités constatées, la MCPFA peut alerter le service chargé de l'habilitation des organismes de formation, obligatoire pour dispenser des formations dans le champs de la jeunesse et des sports. Dans un cas, cela a abouti à la suspension de cette habilitation.

2.3 Les MCPFA ont été installées dans l'ensemble des académies, sous l'impulsion de la direction générale de l'enseignement scolaire (DGESCO)

[33] Au 1er janvier 2023, 24 académies sur 30 avaient réalisé au moins un contrôle pédagogique, ce qui témoigne de la mise en place effective des missions de contrôle. Ce chiffre provient de l'enquête annuelle sur l'activité des MCPFA, réalisée par le bureau des lycées professionnels, de l'apprentissage et de la formation professionnelle continue de la DGESCO.

[34] L'instauration des MCPFA au sein de chaque académie a été facilitée par l'accompagnement de la DGESCO. Elle anime ainsi le réseau des coordonnateurs pour favoriser les échanges de pratique, et a mis en place des modules d'auto-formation à destination des membres de la mission de contrôle des formations par apprentissage. Elle anime également des groupes de travail pour la production d'outils mutualisables pour l'ensemble des académies.⁵⁸

[35] Cet accompagnement a pour objectif de favoriser une convergence des pratiques, notamment des modalités de contrôle en l'absence d'un référentiel défini nationalement.

2.3.1 Les MCPFA s'inscrivent dans un système d'assurance qualité plus global, différent suivant les régions académiques, qui impacte leur fonctionnement et leur rôle

[36] La mission a mené une enquête auprès des 18 régions académiques, pour compléter l'enquête annuelle de la DGESCO (voir encadré). Cette enquête montre en premier lieu de grandes diversités dans la politique de suivi de la qualité des formations professionnelles. Dans 7 régions académiques, la MCPFA s'insère dans un cadre plus large, avec un service dédié au suivi et au pilotage de la qualité de la formation professionnelle (au moins dans les GRETA et CFA publics). Dans ces régions, la MCPFA est installée et reconnue, avec parfois un rôle élargi. Inversement, dans certaines régions, l'existence d'un système d'assurance qualité n'existe pas, et la MCPFA n'est parfois pas installée.

L'enquête auprès des régions académiques

Une enquête a été menée auprès de 18 régions académiques sur la politique du suivi de la qualité des formations professionnelles. Trois champs ont été interrogés :

- l'existence d'un service dédié : place dans l'organisation académique, moyens dédiés, rôles et missions
- le fonctionnement de la MCPFA : moyens dédiés, place dans l'organisation académique, coordination des contrôles
- les contrôles menés : nombre, déroulé, modalités de contrôle

⁵⁸ En particulier, un guide d'auto-évaluation à destination des CFA (<https://eduscol.education.fr/document/45556/download>) et un vadémécum à destination des contrôleurs (<https://eduscol.education.fr/document/39572/download?attachment>)

10 académies sur 18 ont répondu (taux de réponse de 55 %). Les tableaux 1, 2 et 3 illustrent la diversité des réponses sur chacun des champs du questionnaire.

Tableau 35 : La MCPFA au sein du système d'assurance qualité des académies

Région académique	Place dans l'organisation des services académiques	Rôles et missions du service qualité	Moyens dédiés	Rôle et mission de la MCPFA
Auvergne Rhône Alpes	Service sous l'autorité du DRAFPIC	Labellisation Eduform et lycée des métiers, habilitation CCF, accompagnement à la certification Qualiopi, MCPFA	2 ETP pour l'académie de Grenoble, 1,8 ETP pour les académies de Lyon et Clermont	Rôle élargi à l'accompagnement et au conseil des organismes de formation en amont des contrôles, à la réalisation d'audit de qualité et au suivi de la carte des formations
Guyane	Pas de service dédié			Pas de contrôle réalisé
Bourgogne France Comté	Pas de service dédié			Contrôle pédagogique et gestion des habilitations CCF
Guadeloupe	Pas de service dédié			Contrôle pédagogique uniquement
Nouvelle-Aquitaine	Service sous l'autorité du DRAFPIC	Labellisation Eduform et lycée des métiers, habilitation CCF, MCPFA	2 ETP pour l'académie de Poitiers et de Bordeaux, 1 ETP pour l'académie de Limoges	Contrôle pédagogique, coordination des habilitations CCF et élaboration de la liste des établissements habilités à recevoir la taxe d'apprentissage
Mayotte	Service sous l'autorité du DRAFPIC	Labellisation Eduform et lycée des métiers, habilitation CCF,		Pas de contrôle réalisé
Centre-Val de Loire	Service du GIP	Labellisation Eduform et lycée des métiers, habilitation CCF, MCPFA	5 ETP au sein du GIP et des GRETA	Contrôle pédagogique et habilitation CCF

Région académique	Place dans l'organisation des services académiques	Rôles et missions du service qualité	Moyens dédiés	Rôle et mission de la MCPFA
Normandie	Service sous l'autorité du DRAFPIC	Labellisation Eduform et lycée des métiers, habilitation CCF, MCPFA		Contrôle pédagogique uniquement
Île-de-France	Pas de service dédié, mais un pilotage de la qualité au sein des GRETA			Contrôle pédagogique, accompagnement des CFA, habilitation des CCF
Occitanie	Service sous l'autorité du DRAFPIC	Labellisation Eduform et lycée des métiers, accompagnement et formation des CFA	2 ETP	Contrôle pédagogique uniquement

Source : Enquête de la mission auprès des régions académiques

[37] Ces disparités dans le pilotage de la qualité de la formation professionnelle se reflètent alors dans le fonctionnement des missions académiques, comme l'illustre le tableau 36. En premier lieu, le lien entre la mission de contrôle pédagogique et la Direction Régionale Académique pour la Formation Professionnelle Initiale et Continue (DRAFPIC), responsable notamment des formations par apprentissage, varie fortement. La mission est dans certaines régions incorporée à la DRAFPIC, totalement indépendante dans d'autres. La circulaire du 19 juin 2023 a cependant clarifié ces liens, en réaffirmant le principe d'indépendance entre les deux services, pour éviter de possibles conflits d'intérêts : la DRAFPIC pilote en effet les formations par apprentissage notamment au sein des CFA académiques, qu'elle ne peut donc *a priori* pas contrôler. Une convergence des organisations devrait ainsi s'opérer.

[38] Le rôle des missions académiques est également plus ou moins large. Certaines d'entre elles proposent ainsi un réel accompagnement en amont ou à la suite des contrôles, avec parfois la mise en place de formations académiques à destination des centres de formation et la publication de guide d'accompagnement. Ici aussi, la circulaire du 19 juin 2023 réaffirme le rôle d'accompagnement de la mission pédagogique, qui constitue une ressource pour le pilotage de la qualité pédagogique dans les différents centres de formation. Une difficulté évoquée par les différents acteurs rencontrés est d'assurer ce rôle auprès des centres de formation privés également, « *souvent plus éloignés des acteurs académiques et dont les pratiques pédagogiques sont plus inégales* », pour reprendre les termes évoqués par un DRAFPIC en académie.

[39] Enfin, la composition et l'organisation des MCPFA sont également différentes suivant les territoires. Elle reflète parfois le fruit des organisations passées, en particulier de l'ancien SAIA. Dans certaines régions, le coordonnateur est à temps partiel sur cette fonction, voire n'a pas été nommé.

Tableau 36 : L'organisation des MCPFA selon les régions académiques

Région académique	Académie	Place dans l'organisation des services académiques	Membres permanents	Accompagnement spécifique des membres de la mission	Accompagnement des CFA
Nouvelle-Aquitaine	Bordeaux	Sous l'autorité du DRAFPIC, repositionnée au niveau des corps d'inspection	1 ETP coordination et 1 ETP assistance	Accompagnement informel	Accompagnement informel
	Limoges		0,5 ETP		
	Poitiers		1 ETP coordination et 1 ETP assistance		
Auvergne Rhône Alpes	Lyon	Sous l'autorité du DRAFPIC, en cours d'évolution	0,5 ETP coordination et 0,5 ETP assistance	Formation de 2 heures	Accompagnement en amont des contrôles
	Grenoble		1,4 ETP		
	Clermont		1 ETP coordination et 1 ETP assistance		
Bourgogne France Comté	Besançon	Sous la responsabilité des corps d'inspection	0,5 ETP		Pas d'accompagnement formel
	Dijon		0,5 ETP		
Guadeloupe	Guadeloupe	Sous l'autorité du recteur	0,1 ETP		Pas d'accompagnement formel
Guyane	Pas de contrôles réalisés				
Mayotte	Pas de contrôles réalisés				

Région académique	Académie	Place dans l'organisation des services académiques	Membres permanents	Accompagnement spécifique des membres de la mission	Accompagnement des CFA
Centre-Val de Loire	Orléans Tours	Sous l'autorité du recteur	0,4 ETP	½ journée de formation	Accompagnement informel
Normandie	Normandie	Sous l'autorité du recteur	1 ETP	Webinaires	Guide d'accompagnement en ligne sur le site académique
Île-de-France	Paris	Pas de contrôles réalisés			
	Créteil	Liée à la DAFPIC et collège des IEN	0,5 ETP coordination et 0,5 ETP assistance		Pas d'accompagnement formel
	Versailles	Sous la responsabilité du corps d'inspection	0,5 ETP coordination et 1 ETP assistance	Webinaires d'accompagnement	Accompagnement en amont
Occitanie	Toulouse et Montpellier	Sous l'autorité du recteur	2,5 ETP	Formations pour les nouveaux contrôleurs	Accompagnement informel

Source : Enquête de la mission auprès des régions académiques

2.3.2 Une politique de contrôle très disparate selon les académies

[40] Comme l'illustre le tableau 37, les modalités de contrôle varient fortement d'une région académique à l'autre.

Tableau 37 : Les modalités de contrôle selon les régions académiques

Région académique	Ciblage des contrôles	Déroulé et suivi des contrôles	Existence d'une grille d'analyse
Guyane	Pas de contrôles réalisés en 2022 - 2023		
Mayotte	Pas de contrôles réalisés en 2022 - 2023		
Normandie	Auto-saisine de la mission sur la base notamment	Une journée dans le centre de formation, et recueil de pièces	Une grille basée sur le Vademecum et le guide

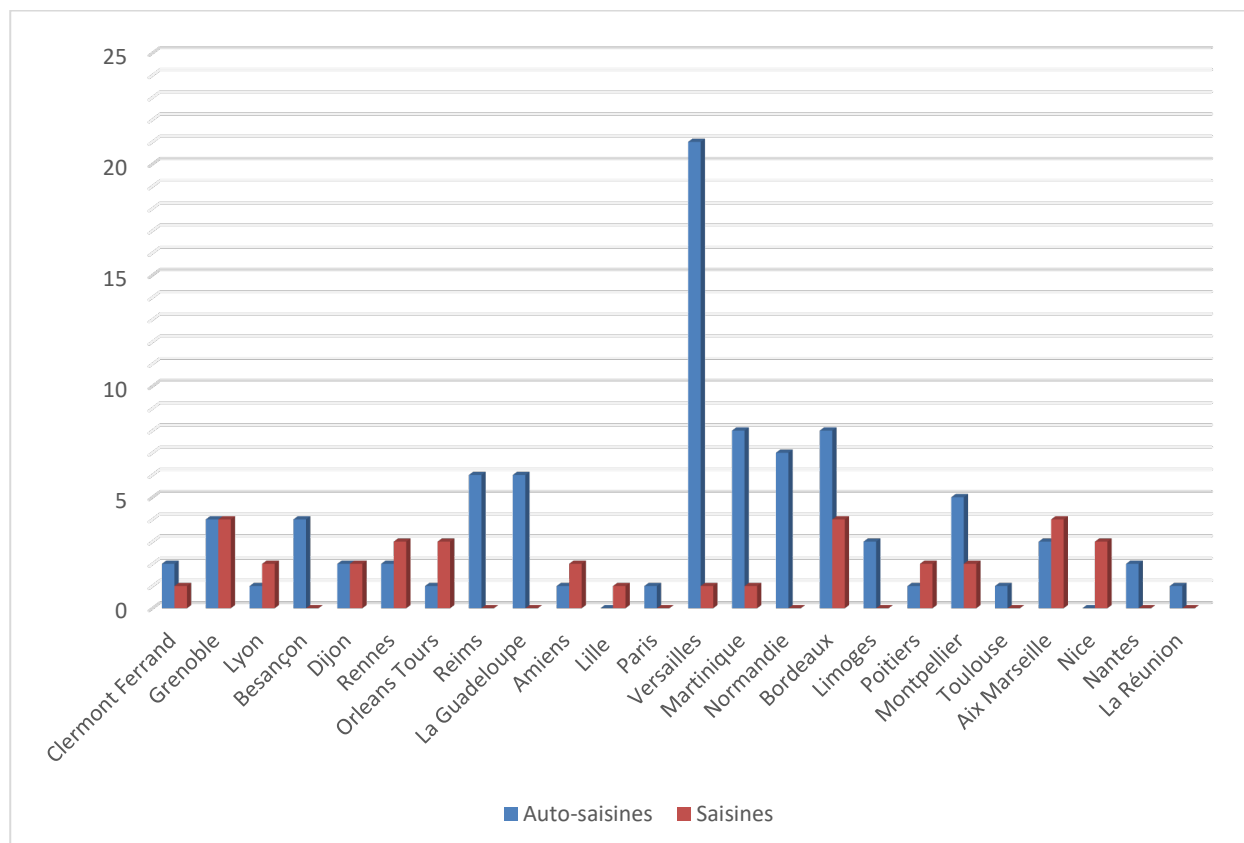
Région académique	Ciblage des contrôles	Déroulé et suivi des contrôles	Existence d'une grille d'analyse
	des résultats aux examens		d'auto-évaluation de la DGESCO
Centre-Val de Loire	Auto-saisine	1 à 2 jours sur place	Pas de grille commune. Projet d'utiliser le guide d'auto-évaluation à la rentrée 2023
Occitanie	Auto-saisine, parfois signalement	Recueil de pièces en amont 1 jour sur place et 1 jour chez l'employeur	Une grille inspirée des obligations réglementaires des CFA
Auvergne Rhône Alpes	Auto-saisine sur la base des résultats aux examens, des avis du corps inspection, ou le ciblage de certains diplômes dans le cadre d'une stratégie académique	Présence des experts. Sur place. Visite de 2 entreprises minimum. Restitution avec synthèse orale puis rapport écrit. Contre-visite le cas échéant.	Une grille basée sur le Vademecum de la DGESCO
Bourgogne-Franche-Comté	Auto-saisine, ciblage en priorité des CFA créés après 2019	Experts associés mais peu disponibles. 1 journée sur place. Accompagnement post-contrôle possible	Pas de grille de contrôle harmonisée
Guadeloupe	Auto-saisine sur la base des résultats aux examens	1 à 2 jours sur place	Une grille harmonisée, sur la base du Vademecum DGESCO
Nouvelle-Aquitaine	Auto-saisine, ciblage sur les nouveaux OF ou sur proposition du corps d'inspection	Entre 1 et 1,5 jours sur place, avec parfois visite chez l'employeur. Mise en place d'un accompagnement post-contrôle possible	Des outils normalisés, inspirés du Vademecum DGESCO
Île-de-France (Versailles)	Auto-saisine sur proposition des corps d'inspection, sur la base du nombre de candidats aux examens ou des remontées des jurys	1 jour en centre, 1 jour en entreprise Difficultés à mobiliser les inspecteurs et les experts	Une grille normalisée

Source : Enquête de la mission auprès des régions académiques

[41] Le premier point de différence est le ciblage des contrôles. Certaines académies procèdent à des contrôles par auto-saisine, ciblés soit en raison de résultats aux examens inférieurs à la moyenne académique (comme c'est le cas en Normandie ou en Occitanie), soit sur proposition des corps d'inspection territoriaux, parfois même articulée avec le pilotage académique des diplômes. D'autres académies ont au contraire une politique de contrôle centrée sur les signalements qui émanent d'organisme de formation, d'apprentis ou d'entreprise (académie de

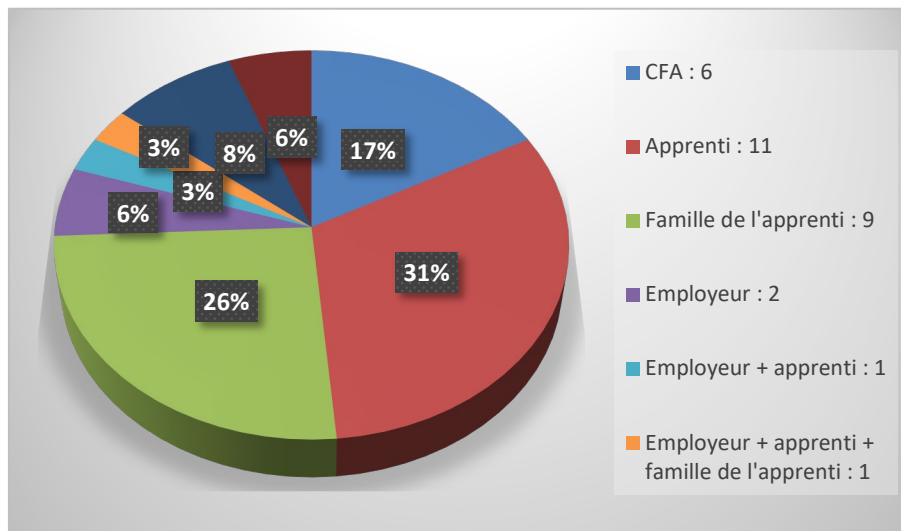
Nice par exemple). Les graphiques 1 et 2, qui émanent de l'enquête annuelle de la DGESCO, permettent d'illustrer ce constat.

Graphique 1 : Origine des contrôles pédagogiques réalisés en 2022, par académie



Source : Enquête annuelle DGESCO, bureau des lycées professionnels, de l'apprentissage et de la formation professionnelle continue

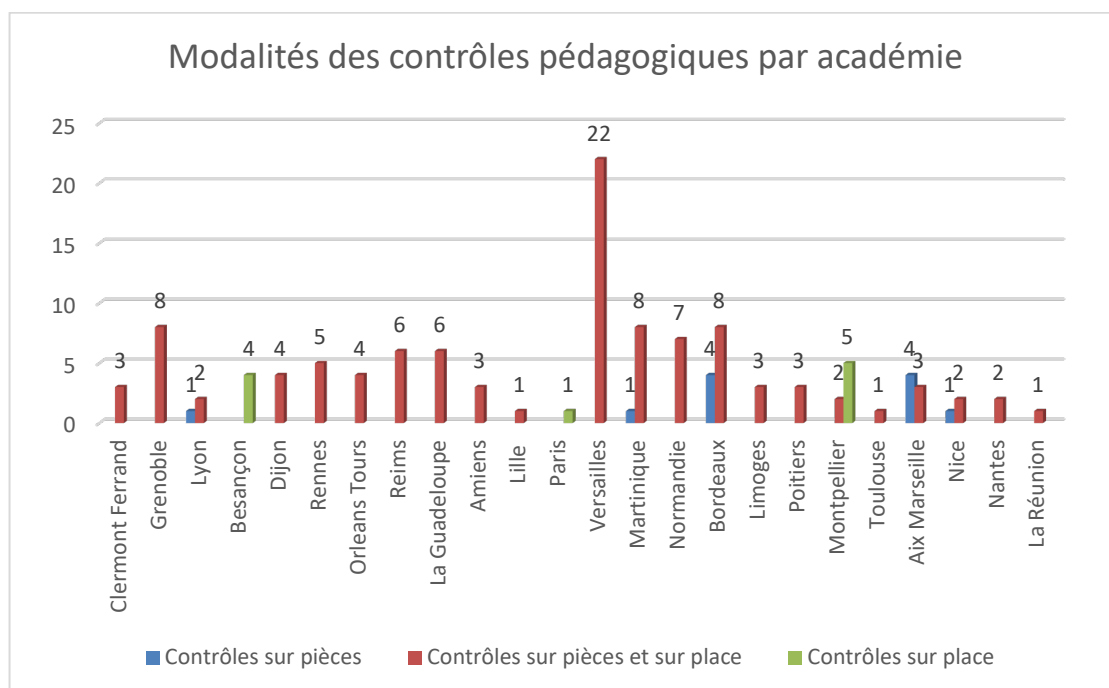
Graphique 2 : Origine des contrôles réalisés sur saisines



Source : Enquête annuelle DGESCO, bureau des lycées professionnels, de l'apprentissage et de la formation professionnelle continue

[42] Les modalités des contrôles varient aussi selon les académies. Si une majorité de contrôles se déroule sur place et sur pièces, certaines académies privilégient un contrôle sur place sans demande de pièces préalables. Inversement, des contrôles se déroulent sur pièces uniquement (voir graphique 3). Les procédures des contrôles sont également différentes. Certaines régions académiques réalisent un contrôle sur le lieu de formation et sur les lieux d'apprentissage quand d'autres régions comme la Normandie se centrent uniquement sur le lieu de formation. Au total, les contrôles sur le seul lieu de formation représentent 75 % des contrôles sur place réalisés en 2022. Parallèlement, les procédures de recueil de pièces sont rarement normalisées.

Graphique 3 : Les modalités des contrôles pédagogiques par académie



Source : Enquête annuelle DGESCO, bureau des lycées professionnels, de l'apprentissage et de la formation professionnelle continue

[43] Si le cadre réglementaire en vigueur précise les éléments sur lesquels le contrôle peut porter, aucun référentiel national de contrôle n'est imposé. La DGESCO propose cependant un vadémécum⁵⁹ déclinant les éléments en critères potentiellement observables par la mission, les regroupant dans 5 domaines : l'adaptation du parcours, l'ajustement de la formation et le positionnement pédagogique (domaine 1), la durée de formation, durée du contrat d'apprentissage, durée en centre de formation (domaine 2), l'organisation pédagogique de la formation et des enseignements proposés en CFA (domaine 3), l'organisation pédagogique des formations en situation de travail et de la formation à distance (domaine 4), les activités réalisées en entreprise (domaine 5). Ce vadémécum précise également les bases légales sur lesquelles repose chaque élément. Ce document fournit en creux un référentiel de contrôle pédagogique (tableau 38).

Ce vadémécum est également un outil d'appui à la compréhension des attentes pour les CFA contrôlés. Il complète ainsi le guide d'auto-évaluation rédigé par la DGESCO. Ces outils permettent également de professionnaliser les experts et les démarches. Ils fournissent ainsi un cadre pour encadrer les pratiques et expliciter les attendus liés au contrôle pédagogique.

En pratique, une majorité des académies s'est emparée de ce vadémécum (18 académies sur les 24 qui ont réalisé un contrôle, d'après les entretiens réalisés par la mission). Certaines académies utilisent cependant un cadre différent, souvent hérité du SAIA.

⁵⁹ <https://eduscol.education.fr/document/39572/download?attachment>

Tableau 38 : Le référentiel de contrôle proposé par la DGESCO

Éléments à contrôler tel qu'ils figurent dans les textes réglementaires	Éléments observables à l'échelle d'une formation	Lien avec Qualiopi ⁶⁰	Bases réglementaires
L'adaptation du parcours, l'ajustement de la formation et le positionnement pédagogique	Modalités de positionnement Formalisation du résultat du positionnement Lisibilité du résultat pour le maître d'apprentissage et l'apprenti Exploitation du positionnement dans la définition du parcours de formation Démarches mises en œuvre tout au long du parcours pour s'assurer de l'adéquation entre la formation proposée et le besoin en formation	Critère 2, indicateur 8	Code du travail : Article R6222-6 Article L6222-7-1 dernier alinéa Article R 6222-10 Article R 6222-9
La durée de la formation, durée du contrat d'apprentissage, durée en centre de formation	Modalités utilisées par le CFA pour définir la durée de formation Respect des durées de formations exigées par le certificateur	Critère 3, indicateur 16	Code du travail : Article L 6211-2 Code de l'éducation : article D3337-6, D3337-60, D337-145, D337-101, D337-129, D643-8
L'organisation pédagogique de la formation et des enseignements proposés en CFA : pédagogie de l'alternance,	Adéquation de la réponse pédagogique proposée par le CFA au regard du positionnement Adéquation entre l'offre de formation et les attendus de l'examen Prise en compte de l'activité conduite chez l'employeur dans la définition des contenus de formation en centre Prise en compte et vérification des dispenses d'épreuves du diplôme préparé	Critère 3, indicateur 13	Référentiels des diplômes préparés

⁶⁰ Pour rappel, les critères Qualiopi s'appliquent à l'ensemble des formations de l'organisme contrôlé.

Éléments à contrôler tel qu'ils figurent dans les textes réglementaires	Éléments observables à l'échelle d'une formation	Lien avec Qualiopi ⁶⁰	Bases réglementaires
programme de formation, évaluation	Prise en charge des actions ou enseignements spécifiques tels que la réalisation du chef-d'œuvre, l'EPS ou la mobilité européenne et internationale ; Mesures pédagogiques permettant l'ajustement du parcours de formation aux besoins de chaque apprenti Démarches d'évaluation formative et sommative Mise en œuvre des épreuves certificatives et de leur préparation Activités de formation réalisées par d'autres opérateurs avec lequel le CFA a conventionné.		
L'organisation pédagogique des formations en situation de travail et de la formation à distance	Pour la formation en situation de travail : Articulation de la formation en situation de travail avec les autres modalités de formation Articulation des formateurs du CFA avec les formateurs de la formation en situation de travail Suivi et trace conservée autour de cette modalité par le CFA Évaluation des compétences visées par les séquences pédagogiques en situation de travail Compétences pédagogiques de la / des personnes en charge de l'animation des séances de formation en situation de travail. Pour la formation à distance : Suivi et accompagnement de l'apprenti ; Modalités de formation proposées en complément dans l'apprentissage du geste métier et des compétences professionnelles Adaptation du matériel et des plateaux techniques à partir desquels la formation est organisée	Critère 3, indicateur 13 Critère 4, indicateur 17	Code du travail Article L6313-2 Article L6352-1 Article L6211-2

Éléments à contrôler tel qu'ils figurent dans les textes réglementaires	Éléments observables à l'échelle d'une formation	Lien avec Qualiopi ⁶⁰	Bases réglementaires
Les activités réalisées chez l'employeur	Conformité des activités réalisées chez l'employeur par rapport aux attendus de la formation Qualité des équipements utilisés par l'apprenti chez son employeur Utilisation du livret de liaison apprentissage et des autres documents de liaison fournis par le CFA Temps d'échange entre l'employeur et le CFA Mise en œuvre des épreuves de CCF réalisées en entreprise et leur préparation Profil du maître d'apprentissage Suivi des résultats de l'apprenti par le maître d'apprentissage, et le cas échéant les adaptations d'activités prévues par l'employeur	Critère 3, indicateur 13	Code du travail Articles L6223-5 à L6223-8-1 Article L6223-7 Articles R 6223-1 à R6223-23 Arrêté du 7 décembre 2021 portant révision de la certification relative aux compétences de maître d'apprentissage

Source : Vademecum Mission de contrôle pédagogique des formations par apprentissage, DGESCO

Les contrôles pédagogiques en Normandie et en Occitanie : un exemple des divergences régionales

La mission a pu s'entretenir avec les coordonnateurs des MCPFA des régions académiques de Normandie et d'Occitanie. Ces entretiens illustrent la diversité des pratiques régionales.

En Normandie, le coordonnateur de la MCPFA était jusqu'à présent un membre de la DRAFPIC, ancien inspecteur pédagogique régional. Les contrôles sont réalisés principalement sur auto-saisine, en fonction des remontées des inspecteurs territoriaux. Un travail est en cours pour objectiver ces remontées, notamment à partir des résultats aux examens. Ils portent sur des formations précises, et un centre n'est jamais contrôlé dans son intégralité. Les contrôles sont alors réalisés à partir d'un dossier fourni par le CFA et sur place, avec une visite d'une journée dans le centre de formation. Aucune visite en entreprise n'a lieu, mais des entretiens avec des maîtres d'apprentissage sont programmés durant la visite en centre. Les experts de branche et les experts consulaires sont systématiquement associés, et très souvent présents.

La liste des pièces à fournir par le centre n'est pas normalisée, mais un accompagnement est systématiquement proposé. Il prend la forme d'un entretien à distance en amont du contrôle. Il permet de lister les pièces indispensables au contrôle. La vérification de ces pièces est formalisée dans un tableur.

L'utilisation du guide d'auto-évaluation Qualeduc⁶¹, proposé par la DGESCO, est également fortement recommandée. Ce guide permet une démarche d'amélioration continue, suivant la démarche Plan / Do / Act / Check. Cette démarche est formalisée à travers des fiches normalisées. La DGESCO a ainsi proposé 4 fiches sur le positionnement pédagogique, l'organisation pédagogique de la formation, le contenu pédagogique de la formation et l'évaluation. Un guide d'accompagnement reprenant les grands principes du contrôle pédagogique est également disponible sur le site académique normand. Cet accompagnement a été apprécié des centres de formation contrôlés rencontrés par la mission.

Les contrôles sur place s'appuient sur une grille académique, largement inspirée du vademécum de la DGESCO. Ils donnent lieu à un rapport envoyé au centre, qui peut être le support d'un accompagnement de la DRAFPIC.

En Occitanie, la mission de contrôle pédagogique est indépendante de la DRAFPIC, coordonnée par l'ancien directeur des services académiques d'inspection de l'apprentissage. Les contrôles sont réalisés sur signalement ou sur avis des corps d'inspections, en auto-saisine. Plusieurs formations sont souvent contrôlées au sein d'un même CFA, par un ensemble de binômes. Les experts consulaires se mobilisent fortement sur ces contrôles mais la présence des experts de branche est plus compliquée, notamment en raison d'une politique de défraiement peu incitative. Les contrôles se déroulent sur pièces, et par une visite de deux jours : une journée en centre de formation et une journée chez les employeurs.

⁶¹ <https://eduscol.education.fr/document/45556/download>

La démarche de contrôle est fortement formalisée, dans une logique de contrôle de conformité. Pour chaque acteur en centre ou chez les employeurs, une fiche à destination de la mission recense les éléments à contrôler au regard notamment des obligations réglementaires en vigueur et les pièces à vérifier. Les éléments à contrôler s'articulent autour des 14 missions des CFA définies par l'article L6231-2 du code du Travail. Au total, les contrôleurs doivent compléter 8 fiches. Quatre fiches concernent la visite en centre (rencontre avec l'administration, les formateurs, les apprentis et visite des locaux). Quatre concernent les visites chez l'employeur (l'environnement professionnel, la formation chez l'employeur, les apprentis en entreprise et la visite des locaux).

Ces visites donnent lieu à un rapport, qui peut être un point d'appui pour des actions correctrices. L'absence de pouvoir de sanction de la MCPFA est cependant regrettée par le coordonnateur.

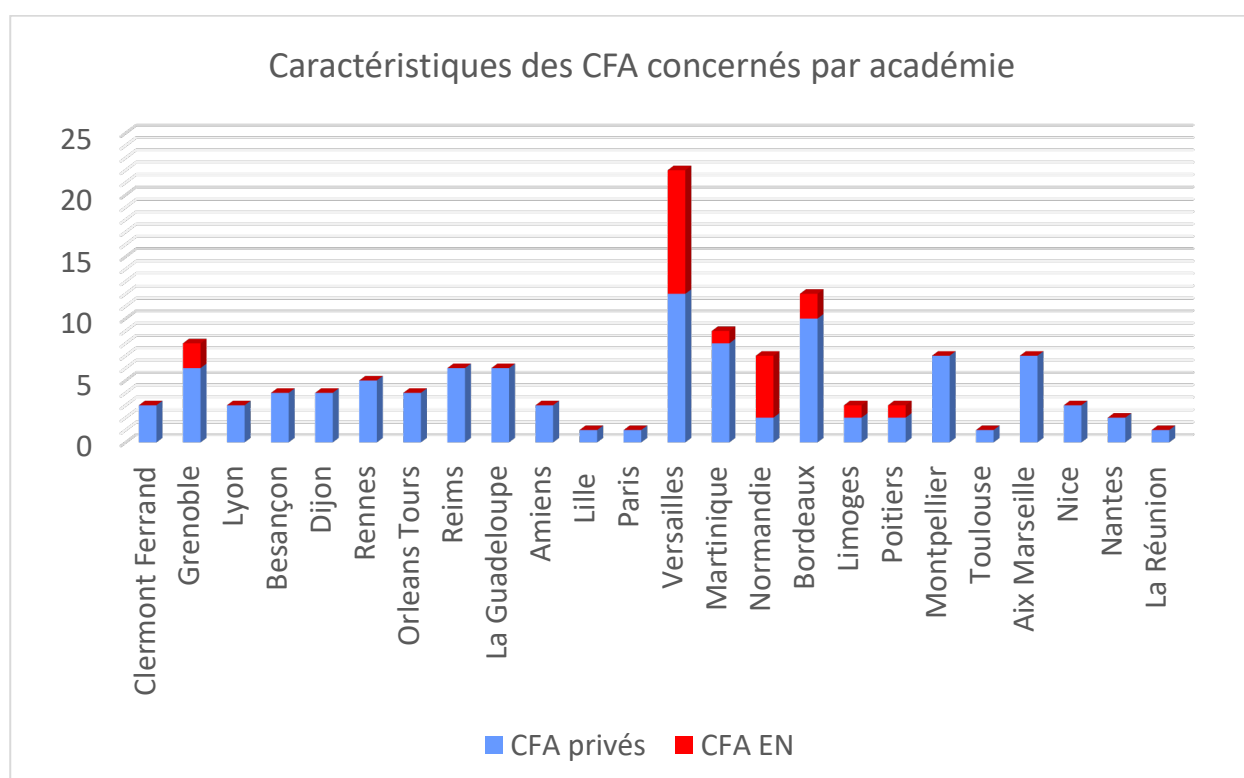
Ces deux exemples illustrent ainsi la diversité des pratiques régionales. En Normandie, la logique d'action de la MCPFA est une logique d'accompagnement vers une démarche d'amélioration continue, en cohérence avec les préconisations de la DGESECO. Inversement, en Occitanie, la MCPFA exerce avant tout un contrôle des conformités réglementaires, dans l'héritage des pratiques du SAIA.

3 Une politique de contrôle qui reste modeste et aux conséquences limitées

3.1 Un nombre de contrôles réalisés en augmentation continue, mais qui reste relativement faible, avec une difficulté à mobiliser des experts

[44] Le nombre de contrôles menés par l'ensemble des missions de contrôle pédagogique est en constante augmentation. Il était de 31 en 2021, 125 en 2022 et 153 au premier semestre 2023. Les entretiens menés en académie et le questionnaire envoyé montrent une augmentation d'environ 50 % en 2023. En 2022, 80 % des CFA dont les formations ont été contrôlées étaient des CFA privés (103 au total) et 20 % des CFA de l'éducation nationale, principalement dans les académies de Versailles et Normandie (22 au total – voir graphique 4).

Graphique 4 : Caractéristique des CFA contrôlés en 2022, par académie



Source : Enquête annuelle DGESCO, bureau des lycées professionnels, de l'apprentissage et de la formation professionnelle continue

Les contrôles selon les diplômes se sont répartis ainsi : 36 % des CAP, 35 % des BTS, 16 % des baccalauréats professionnels, 10 % des brevets professionnels et 3% des mentions complémentaires.

Ils sont également bien répartis sur différents secteurs d'activité, des formations relevant des métiers du bâtiment, à celles relevant de l'hôtellerie – restauration ou de la relation client.

[45] Cependant, ce nombre de contrôles reste très modeste au regard du nombre de centres de formation à l'échelle nationale et des formations dispensées dans ces centres. Les apprentis sont ainsi accueillis en France dans 3 123 CFA en 2022⁶², formés sur 6 655 sites de formations. Le nombre moyen de formations dispensées par site est de 6, ce qui représente approximativement 40 000 formations dispensées sur le territoire national. **Le nombre de contrôles réalisés représente 0,3 % des formations existantes par apprentissage. Sur le plan quantitatif, ce nombre n'est pas de nature à avoir un effet incitatif sur la qualité pédagogique des formations des centres de formation.**

[46] Cette modestie des contrôles s'explique en grande partie par la difficulté à mobiliser d'un côté les inspecteurs territoriaux, accaparés par une diversité de missions de plus en plus importante, de l'autre les experts principalement les experts de branche en raison de leur

⁶² Voir la note d'information n°23-35, juillet 2023 de la Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP) sur l'apprentissage en 2023.

disponibilité et d'une politique de défraiement très peu incitative. Ces difficultés à mobiliser les acteurs ont été soulignées par les 4 coordonnateurs de mission rencontrés.

3.2 Un effet de levier également limité par l'absence de conséquences en cas de défaillances avérées

[47] L'effet de levier potentiel induit par les contrôles réalisés, même peu nombreux, est également limité par le cadre réglementaire qui ne donne pas de pouvoir d'action à la mission de contrôle ou aux ministères certificateurs en cas de défaillances avérées. Les seules possibilités offertes à la mission sont d'alerter les services de la DREETS ou l'OPCO référent, qui ont un pouvoir d'action. Dans les faits, peu de suites semblent données à ces signalements.

Le principal effet de levier est alors induit par l'accompagnement mis en place par le Rectorat, et par la publicité éventuelle donnée aux manquements observés auprès des acteurs de l'orientation. Ainsi, le non-respect de ses obligations réglementaires par un CFA de la région Occitanie avait été publiquement signalé à un ensemble de services académiques, en attendant sa mise en conformité.

Plus largement, le questionnaire administré aux régions académiques montre que la mise en place des MCPFA et du référentiel national de qualité a conduit à une formalisation et une homogénéisation des démarches qualité, particulièrement dans les organismes publics.

Si l'ensemble des acteurs rencontrés en académie ou en centre de formation reconnaissent l'intérêt des contrôles pédagogiques, et la qualité de l'accompagnement mis en place a-posteriori, les contrôles pédagogiques menés, peu nombreux et sans conséquences avérées, ne constituent pas, à ce stade, un effet signal suffisant pour impacter durablement les pratiques et la démarche qualité dans les centres de formation, particulièrement les centres de formation privés. Deux leviers pourraient être activés pour une montée en puissance du dispositif :

- des moyens supplémentaires importants notamment pour encourager la mobilisation des experts professionnels
- une modification du cadre réglementaire pour permettre des sanctions en cas de défaillances avérées, et ainsi clarifier les conséquences du contrôle pédagogique.

ANNEXE 11 : Les contrôles diligentés par les services régionaux de contrôle

1 Les Services régionaux de contrôle, réseau territorial de la Mission de l'organisation des contrôles au sein des DREETS

1.1 Le réseau des SRC : un service au sein des DREETS

[1] Le contrôle de la formation professionnelle est assuré par la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion au moyen de la Mission organisation des contrôles (MOC) de sa Sous-direction des politiques de formation et du contrôle (Sd-PFC).

[2] En région, les 12 DREETS pilotent, animent et coordonnent les politiques publiques relevant de leurs missions. En Île-de-France, la direction est une Direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DRIEETS), comprenant quatre unités départementales à Paris et dans les départements 92, 93 et 94, née du rapprochement des DDCE et des unités départementales des DIRECCTE sur ces territoires.

[3] L'inspection du travail conserve son système actuel d'organisation et sa ligne hiérarchique propre. Pour ces missions, la DREETS est placée sous l'autorité de la Direction générale du Travail. Elle pilote le système d'inspection du travail au plan régional et départemental.

[4] Au niveau départemental, les politiques élaborées par les DREETS et DRIEETS sont mises en œuvre par les Directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS) et les Directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités et de la protection des populations (DDETS-PP) qui sont compétentes en matière de travail, d'entreprises, d'emploi, et de cohésion sociale. La DDETS-PP se distingue par des compétences supplémentaires en matière de consommation, de concurrence, de répression des fraudes, de métrologie, de sécurité alimentaire, d'environnement, de santé et de bien-être animal.

[5] En outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane et Mayotte) les Directions de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS) exercent les missions confiées en métropole aux DREETS, aux DDETS et aux DDETS-PP.

1.2 Attributions en matière de contrôle de la qualité de la formation professionnelle : un très large champ

[6] La DGEFP et son réseau territorial au sein des DRIEETS, DREETS et DEETS (comme les DIRECCTE et DIECCTE avant le 1er avril 2021, cf. décret n° 2020-1545 du 9 décembre 2020 *relatif à l'organisation et aux missions des directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités, des directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités et des directions départementales de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations*) sont

investies d'une mission de contrôle en matière de formation professionnelle. Le champ de ce contrôle est particulièrement large puisqu'il s'exerce sur l'ensemble des organismes et activités relevant de cette politique publique :

- contributions versées par les employeurs aux organismes gestionnaires des fonds de la formation au titre de leur participation obligatoire au développement de la formation professionnelle ;
- exécution des actions de formation financées par ces contributions ;
- activités conduites en matière de formation professionnelle par les opérateurs de compétences (OPCO) ;
- actions de formation des commissions paritaires interprofessionnelles régionales agréées pour prendre en charge financièrement les projets de transition professionnelle ;
- actions des Fonds d'assurance formation de non-salariés ;
- actions des organismes de formation et leurs sous-traitants ;
- actions des organismes chargés de réaliser des bilans de compétences ;
- actions des organismes compétents en matière de validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- activités d'accueil, d'information, d'orientation et d'évaluation en matière de formation professionnelle continue (articles L. 6361-1 et L. 6361-2 du code du travail).

[7] Il importe de relever que les Services régionaux de contrôle métropolitains ne sont plus chargés du contrôle des actions cofinancées par les Fonds européens sur les programmes gérés par la DGEFP (FSE, IEJ et FEM) sous l'autorité fonctionnelle de la Commission interministérielle de coordination des contrôles (CICC). En raison des volumes concernés, et de la technicité des dossiers, cette fonction est désormais assurée directement au niveau national par la Mission de l'organisation du contrôle. En outre-mer, elle est toujours assurée par les SRC, ce qui constitue un facteur d'embolie des services, déjà en sous-effectif, et crée un effet d'éviction au détriment de la conduite du contrôle de la formation professionnelle dans ces territoires.

1.3 Les ressources humaines allouées au contrôle : des moyens limités et inégalement répartis

[8] Au 30 juin 2023, 160 agents (160,05 ETP) sont alloués au contrôle de la formation professionnelle, en région au sein des SRC ou au niveau national au sein de la MOC, dont 145 agents (145,15 ETP) sont susceptibles de réaliser des contrôles sur pièces et sur place. Sur la période pour lesquelles des données sont disponibles, l'effectif global est demeuré stable malgré des missions en progression, avec une légère décline depuis 2019.

Tableau 1 : Effectifs au 30 juin 2019

Région	Catégorie				TOTAL
	A	B	C	A+B	
ARA	7,80	3,50	2,00	11,30	13,30
Bourgogne Franche-Comté	3,00	2,00	0,25	5,00	5,25
Bretagne	4,70	2,00	1,00	6,70	7,70
Centre Val de Loire	4,00	1,00	1,00	5,00	6,00
Corse	1,00	-	0,20	1,00	1,20
Grand Est	10,60	3,00	-	13,60	13,60
Guadeloupe	3,00	-	1,00	3,00	4,00
Guyane	1,67	-	0	1,67	1,67
Hauts de France	8,60	4,60	2,00	13,20	15,20
Ile-de-France	19,80	8,10	4,00	27,90	31,90
Martinique	2,00	-	-	2,00	2,00
Mayotte	-	1,00	-	1,00	1,00
Normandie	5,00	-	1,00	5,00	6,00
Nouvelle Aquitaine	7,00	4,90	0,80	11,90	12,70
Occitanie	9,20	3,00	2,00	12,20	14,20
PACA	3,80	2,00	1,00	5,80	6,80
Pays de la Loire	3,70	1,60	1,80	5,30	7,10
Réunion	6,00	-	1,00	6,00	7,00
TOTAL	100,87	36,70	19,05	137,57	156,62
MOC	7,80	1,00	1,00	8,80	9,8
TOTAL	108,67	37,70	20,05	146,37	166,42
TOTAL	146,37		20,05		
TOTAL	166,42				

Source : DGEFP

Tableau 2 : Effectifs au 30 juin 2021

Région	Catégorie				TOTAL
	A	B	C	A+B	
ARA	5,80	2,00	2,00	7,80	
Bourgogne Franche-Comté	3,00	2,00	0,10	5,00	
Bretagne	5,80	-	0,80	5,80	
Centre Val de Loire	3,50	1,80	-	5,30	
Corse	1,00	0,50	0,50	1,50	
Grand Est	11,00	2,00	-	13,00	
Guadeloupe	2,80	-	1,00	2,80	
Guyane	1,00	-	-	1,00	
Hauts de France	11,00	0,80	2,00	11,80	
Ile-de-France	25,00	4,80	4,00	29,80	
Martinique	2,00	-	-	2,00	
Mayotte	1,00	-	-	1,00	
Normandie	5,25	-	1,00	5,25	

Nouvelle Aquitaine	8,20	2,00	0,80	10,20	
Occitanie	10,20	1,00	2,00	11,2	
PACA	9,00	-	2,00	9,00	
Pays de la Loire	5,30	0,70	1,80	6,00	
Réunion	5,50	-	1,00	5,50	
TOTAL	116,35	17,60	19,00	133,95	
MOC	8,80	2,00	-	10,80	
TOTAL	125,15	19,60	19,00	144,75	
TOTAL	144,75		19,00		
TOTAL	163,75				

Source : DGEFP

Tableau 3 : Effectifs au 30 juin 2023

Région	Catégorie				TOTAL
	A	B	C	A+B	
ARA	8,50	3,00	1,00	11,50	12,50
Bourgogne Franche-Comté	4,00	1,00	0,10	5,00	5,10
Bretagne	6,80	-	1	6,80	7,80
Centre Val de Loire	3,50	1,80	-	5,30	5,30
Corse	1,00	-	0,80	1,00	1,80
Grand Est	7,90	-	-	7,90	7,90
Guadeloupe	3,60	-	1,00	3,60	4,60
Guyane	2,00	-	-	2,00	2,00
Hauts de France	12,00	-	1,00	12,00	13,00
Ile-de-France	24,80	6,00	3,00	30,80	33,50
Martinique	2,75	-	-	2,75	2,75
Mayotte	1,00	-	-	1,00	1,00
Normandie	5,60	-	1,00	5,60	6,60
Nouvelle Aquitaine	5,50	2,00	-	7,50	7,50
Occitanie	10,70	1,00	2,00	11,70	13,70
PACA	9,00	-	2,00	9,00	11,00
Pays de la Loire	4,50	-	1,00	4,50	5,50
Réunion	5,50	-	1,00	5,50	6,50
TOTAL	118,65	14,80	14,90	133,45	148,35
MOC	9,70	2,00	-	11,70	11,70
TOTAL	128,35	16,80	14,90	145,15	160,05
TOTAL	145,15		14,90		
TOTAL	160,05				

Source : DGEFP

[9] La technicité des contrôles explique une nette prédominance de la catégorie A (91 % des effectifs au 30 juin 2023). Statutairement, les agents de contrôle sont recrutés parmi les personnels suivants :

- inspecteurs du travail,
- contrôleurs du travail,
- ou agents de la fonction publique de l'Etat de catégorie A.

[10] Du point de vue géographique, la concentration des sièges sociaux des organismes, quel que soit leur territoire d'activité, ainsi que la localisation des personnels centraux de la MOC, expliquent une concentration des personnels en Ile-de-France (28 % des effectifs totaux au 30 juin 2023). Quatorze régions disposent d'un effectif inférieur à 10 agents, la Corse (1,50 ETP) et l'outre-mer présentant une situation critique à cet égard (notamment, 2 ETP en Guyane, 1 ETP à Mayotte et 2,75 ETP en Martinique) compte tenu de leurs missions persistantes en matière de contrôle des actions cofinancées par les Fonds européens.

[11] A partir de 2012, la MOC de la DGEFP a conduit une étude prospective, dont la mission a pris connaissance, aux fins d'évaluer les évolutions d'effectifs nécessaires à la rationalisation de sa présence au niveau territorial, pour éviter des inégalités de répartition des moyens entre services, à activité équivalente. Le raisonnement ne tendait pas à définir une valeur absolue, mais à déterminer la position de chaque SRC au regard d'un effectif moyen constaté dans le réseau, considéré comme « effectif-socle ». La méthodologie retenue a donc consisté à :

- calculer, en faisant masse du nombre d'OF (approché par le nombre de bilans pédagogiques et financiers faisant état d'un chiffre d'affaires non nul au cours de l'exercice comptable de l'année précédente) et de leur chiffre d'affaires global au niveau national, un ratio par agent de catégorie A et B (correspondant aux personnels habilités à diligenter des contrôles), à partir d'une clef de répartition pondérant à égalité ces deux critères ;
- identifier, sur cette base, les services présentant un sous-effectif (ou un excédent) afin de fournir aux directions régionales (seules compétentes en matière d'affectation d'agents) un outil d'aide à la décision permettant d'éclairer, le cas échéant, un redéploiement d'agents vers la fonction de contrôle, après leur avoir dispensé la formation adéquate ;
- prendre en compte les spécificités de l'outre-mer et de l'Ile-de-France en définissant, dans le premier cas, un plancher de deux agents afin d'assurer un effectif minimal et de répondre aux attributions persistantes en matière de contrôle des fonds européens (cf. annexe dédiée aux SRC), et en plafonnant, dans le second cas, les effectifs, en excluant le critère de chiffre d'affaires, facteur de distorsion lié à la présence massive des sièges des organismes dans la région.

Tableau 4 : Evaluation des sous-effectifs des SRC

Région	nombre OF	CA global	ETP A+B	1,5% OF	résultat ⁶³	sous-effectif
ARA	11.315	2.706.899.337	11,50	170	97	-8,00
Bourgogne Franche-Comté	2.687	671.930.479	5,00	40	49	-0,50
Bretagne	3.358	870.812.699	6,80	50	52	0,30
Centre Val-de-Loire	2.589	550.275.835	5,30	39	34	0,30
Corse	293	53.209.668	1,00	4	0	0,00
Grand Est	4.780	1.306.872.003	7,90	72	70	-1,60
Guadeloupe	499	104.050.565	3,60	7	5	1,60
Guyane	237	48.128.225	2,00	4	10	0,00
Hauts-de-France	4.377	1.622.164.181	12,00	66	58	2,00
Ile-de-France	21.528	10.983.765.178	30,80	323	343	-4,20

⁶³ Comprenant les contrôles de la formation professionnelle (en augmentation de 49 %, soit de 716 à 1064, entre 2021- année atypique- et 2022) et les contrôles CSA et FSE

Martinique	468	78.419.320	2,75	7	14	0,75
Mayotte	84	52.769.082	1,00	1	0	0,00
Normandie	2.654	843.944.663	5,60	40	25	-0,40
Nouvelle-Aquitaine	7.532	1.642.516.414	7,50	113	75	-5,00
Occitanie	9.199	1.741.008.383	11,70	138	108	-2,80
PACA	7.604	1.786.876.000	9,00	114	148	-4,50
Pays-de-la-Loire	4.199	1.231.222.220	4,50	63	47	-4,00
Réunion	1.240	287.526.478	5,50	19	35	3,00
Saint-Pierre-et-Miquelon	2	362.036	0,00	0	0	0,00
TOTAL	84.645	26.582.752.766	133,45	1270	1170	-23,05

Source : SRC, 2023

[12] Sur cette base, un sous-effectif global de 23 ETP pour les activités de contrôle a été mis en lumière sur l'ensemble du réseau. Cet objectif de renforcement des services en sous-effectif serait susceptible de permettre une rationalisation de l'action de l'Etat en matière de contrôle de la formation professionnelle, en évitant la formation de « zones aveugles » pouvant susciter une stratégie d'implantation de la part des organismes souhaitant se soustraire aux contrôles. Cette approche souffre de deux limitations :

- elle est en premier lieu contrainte par l'impossibilité de redéployer les personnels vers les régions déficitaires, du fait de la faible mobilité des personnels et de leur affectation au niveau des DR, au sein desquelles les arbitrages doivent être rendus, avec de faibles marges de manœuvre compte tenu des besoins en personnel ;
- elle est en second lieu fondée sur un simple approche de péréquation, son objectif étant de lisser les inégalités entre services régionaux, sans poser la question du niveau d'activité optimal dans le cadre du contrôle de la dépense d'une politique publique.

[13] Dans le cadre de la préparation des projets annuels de performance, la MOC est désormais évaluée sur le seul indicateur du nombre d'organismes de formation contrôlés, à l'exclusion de celui du chiffre d'affaires global, ou des indicateurs liés à l'activité déclarative, ou de ceux des résultats des contrôles. Depuis plusieurs années, le réseau atteint, avec une certaine variabilité inter-annuelle le plus souvent liée au CPF, son objectif de 1,5 % des organismes contrôlés annuellement. La mission estime que cet objectif, qui traduit la capacité réelle du service à moyens constants, est insuffisante compte tenu des enjeux de la fraude dans le secteur de la formation professionnelle. Sur le champ plus particulier de sa saisine, les synergies entre le contrôle administratif et financier exercé par les SRC et le contrôle qualité doivent faire souhaiter un renforcement notable de leurs moyens humains opérationnels.

2 Les contrôles *a priori* : déclaration d'activité et bilans pédagogiques et financiers

2.1 Un contrôle initial *a priori* : la procédure de déclaration d'activité

[14] La procédure de déclaration d'activité, au terme de laquelle l'organisme reçoit un numéro qui l'identifie, permet aux SRC d'exercer un contrôle *a priori* qui constitue un filtre efficace, tant s'agissant de l'objet de l'activité que de la complétude du dossier. Le refus d'enregistrement, qui

constitue la sanction des situations d'irrégularité les plus flagrantes, permet d'assainir en aval le marché de la formation professionnelle.

[15] En 2021 (période couverte par le plus récent bilan établi par la MOC), sur 25.548 dossiers déposés dans les services 3.237 dossiers ont fait l'objet d'une décision de refus d'enregistrement, dont les motifs se répartissaient ainsi qu'il suit :

Tableau 5 : Motifs de refus d'enregistrement de déclaration d'activité en 2021

Type d'irrégularité	Motif de refus	Part des refus
Complétude du dossier	Pièce initiale manquante	58,15 %
	Pièce complémentaire non transmise	10,14 %
Objet de l'activité	Livraison d'un bien	0,99 %
	Public indifférencié	6,43 %
	Formation interne	1,25 %
	Formation initiale	2,24 %
	Développement personnel	20,79 %

Source : : MOC DGEFP, Bilan 2021. Activité des services de contrôle

2.2 Un contrôle annuel *a priori* : la transmission du bilan pédagogique et financier

[16] Une seconde fonction de contrôle *a priori* est exercée par les SRC sous forme de la transmission annuelle obligatoire d'un Bilan pédagogique et financier prévu par l'article L. 6352-11 du code du travail qui dispose que « Une personne qui réalise des actions entrant dans le champ de la formation professionnelle défini à l'article L. 6313-1 du code du travail adresse chaque année à l'autorité administrative un document retraçant l'emploi des sommes reçues et dressant un bilan pédagogique et financier de leur activité. »

[17] Un délai est fixé par l'article R6352-23, modifié en dernier lieu par l'article 4 du décret n° 2021-900 du 5 juillet 2021, qui dispose que « Le prestataire de formation déclaré adresse au préfet de région et, lorsque ce bilan est adressé selon les modalités définies au second alinéa, au ministère chargé de la formation professionnelle, son bilan pédagogique et financier avant le 30 avril de chaque année. Ce bilan peut être adressé par voie dématérialisée au moyen du téléservice prévu à l'article R. 6351-13. »

[18] La mission a eu confirmation, par les services rencontrés lors de ses quatre visites de terrain, d'une application souple de ce délai, tenant compte à la fois de spécificités locales et de la nécessité d'un dialogue avec les opérateurs de formation. L'outil information " Mon Activité Formation" permet un suivi fin et automatisé de la transmission des bilans pédagogiques et financiers, et d'organiser une procédure de rappel dans les cas de retards excessif et, le cas échéant, de gérer les décisions de caducité de la déclaration d'activité, qui est la sanction ultime du défaut de transmission, par un organisme, de son bilan annuel.

[19] Le contenu de ce bilan pédagogique et financier est défini par l'article R6352-22 du code du travail, modifié en dernier lieu par l'article 4 du décret n° 2019-1143 du 7 novembre 2019, qui dispose que :

[20] « Le bilan pédagogique et financier prévu à l'article L. 6352-11 indique :

[21] 1° Les activités de formation conduites au cours de l'exercice comptable ;

[22] 2° Le nombre de stagiaires et apprentis accueillis ;

[23] 3° Le nombre d'heures de formation suivies par les stagiaires et les apprentis, ainsi que le nombre d'heures de formation dispensées, en fonction de la nature, du niveau, des domaines et de la durée des formations ;

[24] 4° La répartition des fonds reçus selon leur nature et le montant des factures émises par le prestataire ;

[25] 5° Les données comptables relatives aux prestations de formation professionnelle. »

[26] Ces dispositions réglementaires sont mises en œuvre a maxima par le formulaire Cerfa n° 10443*16, qui organise une communication très étendue d'informations financières et opérationnelles, en huit rubriques :

Tableau 6 : Catégories de données transmises dans le cadre du Bilan pédagogique et financier

Catégorie de données	Rubrique	
Données d'identification	A	Numéro de déclaration, forme juridique, numéro SIRET, code NAF, nom et prénom ou dénomination, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique
Données financières	B	Période de l'exercice comptable
	C	Produits de l'organisme
	D	Charges de l'organisme
Données pédagogiques	E	Personnes dispensant des heures de formation (effectifs et heures travaillées) au sein et à l'extérieur de l'organisme
	F	Stagiaires et apprentis bénéficiant d'une formation dispensée par l'organisme (effectifs et heures suivies) détaillées par catégories et niveaux de formation, objectif général des prestations dispensées, cinq principales catégories de formation et leur code
	G	Stagiaires confiés à l'organisme par un autre organisme de formation
Données relatives au dirigeant	H	Personne ayant la qualité de dirigeant

Source : formulaire Cerfa n° 10443*16

[27] Ces bilans fournissent une information riche, structurée et comparable dans le temps sur les organismes de formation, qui pourrait être davantage mobilisée dans le cadre de la définition du programme des contrôles et de leur ciblage (cf. annexe dédiée aux mutualisations d'informations). En revanche, aucun indicateur de sortie d'action de formation n'est intégré aux données pédagogiques.

3 Le contrôle *a posteriori* : le contrôle administratif et financier

3.1 Nature du contrôle administratif et financier et différences avec le simple contrôle de service fait (CSF)

[28] S'il tend principalement, à l'instar du contrôle de service fait (CSF), à établir la réalité et la conformité des actions de formations aux prestations facturées, le contrôle administratif et financier (CAF) diligenté par les SRC présente d'importantes différences avec celui-ci :

- du point de vue de sa temporalité, et contrairement au CSF, qui intervient par principe en amont du paiement dans le cadre des règles de la comptabilité publique, qui en fait une des conditions du paiement, le CAF est réalisé *a posteriori*, alors que le paiement est déjà intervenu ;
- du point de vue des documents utilisés, et contrairement au CSF, qui se limite à la collecte de la facture et des documents de contrôle de présence, le CAF utilise l'ensemble des documents mis à sa disposition par les organismes (contrats de formation, emploi du temps des formateurs, plans d'occupation des locaux, feuilles d'émargement, documents comptables, etc.), afin d'effectuer un contrôle de cohérence par recoupements ;
- du point de vue de son champ, le CAF s'étend aux dépenses des organismes, qui doivent pouvoir être identifiées et directement reliées aux actions de formation ;
- de point de vue de sa procédure, le CAF constitue une démarche non formalisée, mais faisant l'objet d'une formation approfondie pour les agents chargés du contrôle au sein des SRC.

3.2 Les obligations comptables : un enjeu central dans le cadre du contrôle des dépenses

[29] Le code du travail définit de manière détaillée un ensemble d'obligations à la tenue de documents comptables de synthèse permettant de contrôler l'usage des fonds perçus par les organismes de formation professionnelle. L'article L6352-6 du code du travail dispose que « *Les dispensateurs de formation de droit privé établissent, chaque année, un bilan, un compte de résultat et une annexe dans des conditions déterminées par décret.* » Afin de les mettre à disposition de l'administration, l'article L. 6352-11 du code du travail dispose également que « *Sur demande des inspections compétentes, le bilan, le compte de résultat et l'annexe du dernier exercice clos sont transmis par l'organisme de formation.* »

[30] Afin de faciliter le contrôle, l'article L. 6352-7 du code du travail dispose que « *Les organismes de formation à activités multiples suivent d'une façon distincte en comptabilité l'activité exercée au titre d'une part, de la formation professionnelle continue et, d'autre part, de l'apprentissage.* » Afin que la structure des charges et produits soit correctement retracée en comptabilité générale, un plan comptable adapté a été adopté par arrêté du 2 août 1995, et s'applique à tous les organismes de droit privé, quelle que soit leur statut juridique, dès lors que le chiffre d'affaires hors taxes annuel dépasse 15 245 € et quelle que soit le chiffre d'affaires hors taxe annuel de l'activité formation dans le cas d'organismes à activités multiples. Ces adaptations du plan comptable se traduisent par certains comptes spécifiques à la formation, des annexes obligatoires supplémentaires et des lignes spécifiques dans les documents de synthèse.

[31] Un commissaire aux comptes doit enfin être désigné par les organismes de droit privé dépassant pendant deux années consécutives au moins deux des trois seuils d'un effectif de trois salariés, 150.000 euros de chiffres d'affaires hors taxes et 230.000 euros de total de bilan (article R. 6352-19 du code du travail). Il est chargé, le cas échéant, de vérifier et certifier la régularité des comptes (conformité aux lois et règlements applicables à la comptabilité) et leur sincérité (clarté et établissement de bonne foi).

[32] Une dimension centrale du contrôle administratif et financier diligenté par les SRC consiste également dans le contrôle des dépenses de fonctionnement des organismes, qui doivent être régulièrement enregistrées, et présenter un lien direct avec l'activité de formation. Afin de

permettre à l'administration d'exercer un contrôle efficace, un mécanisme d'inversion de la charge de la preuve de ce lien direct est appliqué, ce qui donne un relief particulier aux obligations comptables définies par la loi.

3.3 Les obligations contractuelles : complémentarités et synergies avec les obligations comptables

[33] Au-delà des obligations comptables, une obligation générale de production de documents tendant à démontrer la réalité des prestations est mise à la charge des organismes de formation. L'article L 6362-6 du code du travail dispose en effet que : « *Les organismes chargés de réaliser tout ou partie des actions mentionnées à l'article L. 6313-1 présentent tous documents et pièces établissant les objectifs et la réalisation de ces actions ainsi que les moyens mis en oeuvre à cet effet. A défaut, celles-ci sont réputées ne pas avoir été exécutées et donnent lieu à remboursement au cocontractant des sommes indûment perçues.* »

[34] Les documents contractuels destinés aux stagiaires constituent la plus grande part des éléments extra-comptables pris en considération par le CAF. L'article L. 6353-8 du code du travail dispose en effet que tout organisme de formation public ou privé est tenu de mettre à disposition du stagiaire :

- les objectifs et le contenu de la formation ;
- la liste des formateurs avec mention de leurs titres ou qualités ;
- les horaires des sessions de formation ;
- les modalités d'évaluation et de sanction de la formation ;
- les coordonnées de la personne chargée, par l'entité commanditaire de la formation, des relations avec les stagiaires ;
- le règlement intérieur applicable.

[35] Comme dans le cas du CSF, le CAF consulte également les feuilles de présence. Par ailleurs, lorsqu'un organisme a recours à la sous-traitance, il doit établir un contrat avec le prestataire partenaire, qui doit porter sur une formation déterminée, dans son contenu comme dans sa durée, le donneur d'ordre garde la responsabilité contractuelle de la formation dispensée par le sous-traitant. Le sous-traitant établit une facture et se fait rémunérer, après réalisation de la prestation, sous forme d'honoraires. L'ensemble de ces documents est également susceptible de faire l'objet d'un contrôle.

[36] L'ensemble de ces documents permet, par les recoupements évoqués *supra*, de contrôler de manière approfondie la réalité et la consistance de la prestation fournie par l'organisme de formation.

4 La procédure de contrôle : un cadre formalisé et protecteur des organismes

4.1 Les moyens du contrôle : textes juridiques et agents chargés du contrôle

4.2 Les textes encadrant le contrôle : un cadre complexe nécessitant une formation dédiée

[37] Le cadre juridique, relevant matériellement du droit de la formation professionnelle et techniquement de la procédure administrative non contentieuse, est particulièrement exigeant et nécessite de délivrer aux agents de contrôle une formation spécifique lors de leur prise de poste. Les textes définissant ce cadre sont les suivants :

- le code du travail, dont la sixième partie (« La formation professionnelle tout au long de la vie ») définit le champ matériel de l'activité contrôlée et le régime qui lui est juridiquement applicable ;
- le code des relations entre le public et l'administration (CRPA) fixe les règles générales relatives aux relations non contentieuses entre le public et l'administration, règles revêtant un caractère supplétif car ne s'appliquant qu'en l'absence d'un texte particulier qui y déroge ;
- le code de justice administrative définit le régime de la procédure administrative contentieuse applicable aux recours exercés, le cas échéant, par les organismes de formation contre les décisions administratives prises par les SRC à titre de sanction des irrégularités constatées lors de ses contrôles ;
- la jurisprudence administrative relative à la formation professionnelle, rendue disponible aux agents de contrôle par les notes juridiques de la mission organisation des contrôles (MOC) disponibles en ligne.

4.2.1 Les agents chargés du contrôle : assermentation et commissionnement

[38] L'article L.6361-5 du code du travail, consacré aux agents chargés du contrôle de la formation professionnelle, dispose que :

[39] « Sans préjudice des attributions propres des corps d'inspection compétents à l'égard des établissements concernés, les contrôles prévus au présent titre sont réalisés par les agents de contrôle de l'inspection du travail mentionnés à l'article L.8112-1, les inspecteurs de la formation professionnelle et les agents de la fonction publique de l'Etat de catégorie A placés sous l'autorité du ministre chargé de la formation professionnelle, formés préalablement pour assurer les contrôles prévus au présent titre, assermentés et commissionnés à cet effet.

[40] « Ils peuvent se faire assister par des agents de l'Etat.

[41] « Les agents participant aux contrôles sont tenus au secret professionnel dans les termes des

[42] articles 226-13 et 226-14 du code pénal. »

[43] Les catégories d'agents habilités à réaliser des contrôles en matière de formation professionnelle sont limitativement énumérées. Les agents sont tenus au secret professionnel sanctionné à l'article 226-13 du code pénal qui dispose que : « *La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.* »

[44] Deux conditions d'assermentation et de commissionnement, qui doivent pouvoir être prouvées par l'agent et figurer aux visas des décisions prises (TA Paris, 30 janvier 2019, n°1710671/3-2) matérialisent leur autorité et garantissent leur impartialité :

- l'assermentation est réalisée devant le tribunal judiciaire, les agents prêtant serment d'exercer leurs fonctions « *avec exactitude et probité* », ce qui confère à leurs constats une portée juridique supérieure à celle d'un simple témoignage et les habilité à dresser des procès-verbaux d'infraction ;
- le commissionnement est assuré par le préfet de région sur le territoire, et par le ministre au niveau national.

4.3 La procédure de contrôle : un processus caractérisé par sa lourdeur, compte tenu des moyens limités dont disposent les SRC

4.3.1 Les principes applicables : droit de communication et principe du contradictoire

[45] Dans le cadre du contrôle qu'ils diligentent, les SRC sont bénéficiaires d'un droit de communication défini par l'article L. 6362-1 du code du travail, qui dispose que « *L'administration fiscale, les organismes de sécurité sociale, les opérateurs de compétences, Pôle emploi, les commissions mentionnées à l'article L. 6323-17-6, les organismes habilités à percevoir la contribution de financement mentionnée à l'article L. 6331-48, la Caisse des dépôts et consignations, France compétences, les collectivités territoriales, les employeurs, les organismes chargés de réaliser tout ou partie des actions mentionnées à l'article L. 6313-1 et les administrations qui financent des actions de formation communiquent aux agents de contrôle mentionnés à l'article L. 6361-5 les renseignements nécessaires à l'accomplissement de leur mission.* »

[46] La contrepartie de ce droit de communication, qui structure l'ensemble de la procédure, est le respect par l'administration du principe du contradictoire. Celle-ci a en particulier l'obligation de communiquer à l'organisme contrôlé qui en fait la demande l'ensemble des pièces du dossier le concernant. Le Conseil d'Etat (20 octobre 2021, Association centre de formation pour adultes IMB formation, n° 438193) note que « *Alors qu'il n'est pas soutenu en défense que le dossier aurait comporté des éléments provenant de tiers dont la communication aurait été de nature à porter gravement préjudice aux personnes qui en sont à l'origine, il résulte de ce qui a été dit au point 3 qu'en s'abstenant de communiquer à l'association CFPA IMB Formation, qui en avait fait la demande, l'ensemble des pièces du dossier la concernant sur lesquelles elle s'est fondée, l'administration a méconnu le principe du caractère contradictoire de la procédure.* »

[47] Trois réserves doivent cependant être soulignées :

- En premier lieu, les décisions de refus d'enregistrement de la déclaration d'activité ne sont pas soumises à l'obligation de procédure contradictoire car l'administration répond à une demande (article L.121-1 du CRPA).
- En second lieu, la procédure contradictoire n'est imposée qu'après la notification des résultats du contrôle. Le Conseil d'Etat (23 décembre 2020, Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion c/ société Adventus software) considère qu'il résulte des dispositions des articles L. 6362-9, L. 6362-10, R. 6362-1, R. 6362-3 et R. 6362-4 « *que, si les décisions de rejet de dépenses et de versement prises par l'autorité administrative ne peuvent intervenir sans qu'une procédure contradictoire ait été respectée, la mise en oeuvre de celle-ci n'est imposée qu'après la notification des résultats du contrôle. La légalité de la décision de rejet ou de versement prise n'est ainsi pas subordonnée au respect d'une telle procédure durant la conduite des opérations de contrôle.* »
- En troisième lieu, il appartient à l'organisme contrôlé de faire les démarches nécessaires à la garantie de ses droits. La Cour administrative d'appel de Versailles (14 mars 2017, n° 15VE01465) a ainsi jugé que « *la société Sikia a présenté des observations écrites par lettre du 10 janvier 2012 ; [elle] n'a pas présenté de demande d'audition ni réclamé la communication de documents obtenus par les agents de contrôle au cours de l'enquête et mentionnés dans leur rapport ; [...] dès lors, la société n'est pas fondée à soutenir que l'autorité administrative aurait méconnu le principe du contradictoire lors de l'enquête préalable à la décision contestée.* »

4.3.2 Le déroulement du contrôle : une procédure en neuf phases

[48] Les contrôles peuvent être effectués sur place ou sur pièces (article L.6362-8 du code du travail). C'est le contrôle sur place, par nature plus complet, qui sera examiné ici, le contrôle sur pièce obéissant aux mêmes principes, sa matérialité seule étant allégée. Il est possible de distinguer neuf grandes phases, complétée par une « phase aval », qui se présentent comme suit :

Tableau 7 : Grandes étapes de la procédure du contrôle diligenté par les SRC

Etape	Désignation	Observations
1	Notification (non obligatoire)	Le contrôle peut être annoncé par un avis de contrôle mais l'agent dispose d'un jugement d'opportunité sur la conduite d'un contrôle inopiné. Le cas échéant, le SRC n'est pas lié par le champ du contrôle qu'elle a défini dans l'avis de contrôle, l'administration demeurant libre d'exercer à tout moment sa compétence de contrôle sur tout ou partie des activités de la société et de modifier le périmètre de ce contrôle en cours de procédure.
2	Opérations sur place	L'agent se transporte dans les locaux de l'organisme, ce qui lui permet de juger <i>in situ</i> de la cohérence des différentes informations transmises (feuilles d'émargement, affectation des salles) et de leur vraisemblance matérielle.
3	Avis de fin de période d'instruction	Adressé à l'organisme par lettre recommandée avec accusé de réception, cet avis est obligatoire pour les contrôles sur place (article R.6362-1).
4	Rapport de contrôle	Doit être envoyé dans les trois mois suivant la notification de l'avis de fin de période d'instruction (articles L.6362-9 et R.6362-2). Le CAA Paris (16 avril 2019, n°17PA03802) a rappelé que : « Aucune disposition n'interdit de faire coïncider la notification de la fin de période d'instruction [...] et la notification des résultats du contrôle [...] ». La notification du rapport de contrôle interrompt la prescription courant à l'encontre du Trésor public (article L.6362-9 du code du travail).

5	Période contradictoire	Le rapport de contrôle indique à l'intéressé qu'il dispose d'un délai (minimum de 30 jours) pour présenter ses observations écrites et demander à être entendu (article R.6362-3 du code du travail).
6	Première décision préfectorale (dite « DP1 »)	A l'issue de la période contradictoire, le préfet prend une décision motivée pouvant prononcer une ou plusieurs sanctions administratives. (articles L.6362-10 et R.6362-4 du code du travail). Cette décision préfectorale est notifiée.
7	Recours gracieux (éventuellement)	Si l'organisme contrôlé souhaite contester la décision, il adresse un recours gracieux à l'auteur de la décision (article R.6362-6 du code du travail) dans un délai de deux mois à compter de la notification de la DP1. Ce recours est une condition préalable à l'exercice ultérieur de tout recours contentieux.
8	Seconde décision préfectorale (dite « DP2 »)	L'administration se prononce, le cas échéant, sur cette réclamation, par une nouvelle décision préfectorale qui soit fait droit à la réclamation, soit la rejette en tout ou partie (article R.6362-6 du code du travail).
9	Recours contentieux (éventuellement)	En cas de rejet total ou partiel de la réclamation préalable, l'organisme peut exercer un recours contentieux contre la DP2 auprès du tribunal administratif, dans le délai de droit commun de deux mois à compter de sa notification.
Aval	Information des financeurs	Les financeurs informés sont ceux énumérés à l'article L.6362-11 du code du travail : « les collectivités territoriales, la Caisse des dépôts et consignations, France compétences, Pôle emploi, les commissions mentionnées à l'article L.6323-17-6, les employeurs, les opérateurs de compétences ou les organismes habilités à percevoir la contribution de financement [légale] ») et, le cas échéant, le service chargé du contrôle de l'application de la législation du travail ».
	Transmission au Trésor public	Les décisions prononçant des versements au Trésor public sont transmises pour recouvrement à la direction régionale des finances publiques (DRFIP) ou au service des impôts des entreprises (SIE) territorialement compétent (article R.6362-5 du code du travail).

Source :

[49] Rapprochée de la faiblesse des effectifs dédiés au contrôle de la formation professionnelle relevée *supra*, la lourdeur de cette procédure, inséparable des nécessaires garanties apportées à la sécurité juridique des différents acteurs concernés, nuit à la fois à l'efficacité et à l'agilité des contrôles, mais également pénalise les organismes qui en sont l'objet, en mobilisant des ressources humaines souvent importantes pour cette fonction.

[50] Il est à noter que dans deux régions (Hauts-de-France et Auvergne-Rhône-Alpes), une expérimentation fondée sur la loi du 10 août 2018 *pour un Etat au service d'une société de confiance* a été lancée au 1er décembre 2018. Elle visait notamment à limiter la durée des contrôles dans les entreprises de moins de 250 salariés, toutes administrations confondues (douanes, impôts, URSSAF, contrôle de la formation professionnelle). Cette expérimentation s'est terminée le 1er décembre 2022. La mission n'a pu obtenir d'informations sur son évaluation ni sur les suites qui pourraient lui être données.

4.4 Un outil juridique puissant : annulation et retrait de la déclaration d'activité (article L.6351-4 du code du travail)

4.4.1 Le principal outil de sanction du non-respect de leurs obligations par les organismes

[51] Le principal outil juridique dont disposent les SRC pour sanctionner les irrégularités constatées dans le cadre de leur contrôle administratif et financier consiste en son pouvoir d'annulation de la déclaration d'activité, condition de l'existence administrative des organismes et ses conséquences sur l'exonération de TVA, élément central de leur statut fiscal et levier essentiel de leur viabilité économique.

[52] Si les éléments collectés lors du contrôle permettent d'établir que l'organisme de formation n'a pas respecté ses obligations administratives relatives à l'existence et au contenu du règlement intérieur, à la justification des titres et qualités du personnel (salarié ou non salarié) chargé de dispenser les formations, à la tenue de sa comptabilité, à la communication et à la consistance de son bilan pédagogique et financier, et à ses pratiques publicitaires, ou qu'il n'a pas respecté une obligation liée à ses activités dans le domaine de la de formation d'apprentis, l'annulation de la déclaration d'activité peut intervenir après mise en demeure restée infructueuse.

[53] Cette mise en demeure intervient au moment de la notification des conclusions du contrôle (étape 4). L'organisme de formation doit se mettre en conformité et le justifier auprès du service régional de contrôle dans un délai de 30 jours.

4.4.2 Deux régimes distincts d'annulation et retrait de la déclaration d'activité

[54] Du point de vue du droit administratif (procédure administrative non contentieuse), des conditions strictes encadrent l'exercice de cette compétence. Le régime diffère selon que la déclaration d'activité est annulée à la suite d'un contrôle, ou retirée en dehors d'une telle procédure.

Tableau 8 : Types de sanctions à la disposition des SRC en aval de leur contrôle

annulation de la déclaration d'activité à la suite d'un contrôle (art. L.6351-4 du code du travail)	Deux conditions cumulatives : 1° illégalité de la décision 2° dans le délai de 4 mois à compter de la naissance de la décision (art. L.242-1 CRPA)
abrogation de l'exonération de TVA	Exceptions : abrogation à tout moment de la décision illégale - si la décision a été obtenue par fraude (art. L.241-2 CRPA) - si une des conditions nécessaires à son maintien n'est plus remplie (art. L.242-2 CRPA) - à la demande du bénéficiaire de la décision, dès lors que l'abrogation n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits des tiers et s'il s'agit de la remplacer par une décision plus favorable au bénéficiaire (art. L.242-4 CRPA)
retrait de la déclaration d'activité en dehors d'une procédure de contrôle	Deux conditions cumulatives : 1° illégalité de la décision

	2° dans le délai de 4 mois à compter de la naissance de la décision (art. L.242-1 CRPA) Exceptions : retrait à tout moment de la décision illégale - si la décision a été obtenue par fraude (art. L.241-2 CRPA) - à la demande du bénéficiaire de la décision, dès lors que le retrait n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits des tiers et s'il s'agit de la remplacer par une décision plus favorable au bénéficiaire (art. L.242-4 CRPA) De plus, la décision de retrait est soumise à une procédure contradictoire.

[55] S'agissant du retrait de la déclaration d'activité, le tribunal administratif de Melun (Institut français des thérapies alternatives, 4 février 2022) a rappelé que « *La décision portant enregistrement d'une déclaration d'activité [...] constitue, pour l'organisme dispensateur de formation bénéficiaire, un acte créateur de droit. Dès lors, la décision par laquelle l'autorité administrative retire la décision, même implicite, d'enregistrement de cette déclaration est soumise à la procédure contradictoire prévue par les dispositions précitées de l'article L.122-1 du code des relations entre le public et l'administration, dont le respect constitue une garantie pour le bénéficiaire de l'enregistrement qu'elle entend retirer. La société requérante soutient qu'elle n'a pas été mise en mesure de présenter ses observations préalablement à l'édiction de la mesure de retrait.* »

[56] En l'espèce, le tribunal a jugé que « *Cette allégation n'est contredite par aucune pièce du dossier, et notamment pas par les termes de la décision de retrait du 31 janvier 2017 [...]. Ce vice de procédure affectant la légalité de la décision implicite de rejet contestée, cette dernière doit être annulée.* » Cette décision met en lumière les contraintes liées à la dimension contradictoire de la procédure non contentieuse qui s'impose aux SRC dans l'application des sanctions, lesquelles sont susceptibles de créer une tension sur les effectifs des plus petits services de nature à les dissuader d'y avoir recours.

4.5 Outils procéduraux spéciaux : décision de versement au Trésor public, évaluation d'office et réouverture de l'instruction

4.5.1 Décision de versement au Trésor public (article L.6362-10 du code du travail)

[57] L'article L. 6362-7-1 du code du travail dispose que : « *En cas de contrôle, les remboursements mentionnés aux articles L. 6362-4 et L. 6362-6 interviennent dans le délai fixé à l'intéressé pour faire valoir ses observations. A défaut, l'intéressé verse au Trésor public, par décision de l'autorité administrative, une somme équivalente aux remboursements non effectués.* » Cette procédure permet aux SRC de bénéficier, dans l'exécution des remboursements des fonds indûment perçus par les organismes, du régime juridique mais également de l'expertise du Trésor public.

[58] Toutefois l'article L.6362-10 du code du travail dispose que « *les décisions de rejet et de versement mentionnées au présent livre prises par l'autorité administrative ne peuvent intervenir, après la notification des résultats du contrôle, que si une procédure contradictoire a été respectée.* » Le champ d'application de ce texte est large, puisqu'il s'applique à toutes les décisions de versements au Trésor public : rejets de dépenses, inexécution des formations, sanction de la fraude, insuffisance de la contribution supplémentaire à l'apprentissage des entreprises.

[59] La procédure contradictoire doit être mise en oeuvre lors de la notification des résultats du contrôle (article R.6362-2 alinéa 1 du code du travail) : l'administration doit accorder à l'organisme contrôlé un délai d'au moins trente jours pour présenter des observations écrites et être entendu (article R.6362-3 du code du travail).

4.5.2 Evaluation d'office (articles L.6362-7-3 et R.6362-1-1 et suivants du code du travail)

[60] Si le contrôle ne peut avoir lieu ou est interrompu du fait de l'obstruction de l'organisme contrôlé, une mise en demeure motivée est lui est adressée. Celle-ci précise le délai, qui ne peut être inférieur à trente jours, dont dispose l'organisme pour faire le nécessaire afin que le contrôle puisse se poursuivre de manière satisfaisante. Si l'obstruction persiste, les agents de contrôle procèdent à l'évaluation d'office.

[61] Les conclusions du contrôle doivent préciser les bases ou éléments ayant servi à l'évaluation d'office. Elles sont notifiées dans un délai de six mois à compter de la fin de la période fixée par la mise en demeure.

4.5.3 Réouverture de l'instruction (article R.6362-1 du code du travail)

[62] Si après la notification de l'avis de fin de période d'instruction, l'agent de contrôle a connaissance de faits nouveaux, et notamment de documents obtenus dans le cadre d'un autre contrôle, il peut rouvrir l'instruction pour poursuivre le contrôle. La réouverture de l'instruction entraîne la reprise de la procédure à l'étape 3.

5 L'activité de contrôle des SRC : programmes de contrôle et leurs résultats

5.1 Les programmes régionaux de contrôle : une imparfaite déclinaison des priorités nationales

5.1.1 La définition de priorités nationales par la MOC : une stabilité relative dans le temps

[63] Des priorités nationales sont fixées par une circulaire de la DGEFP adressée aux SRC tous les deux ans, en dernier lieu pour la période 2022-2023. En 2021 (période analysée par la mission pour des raisons d'homogénéité compte tenu de la disponibilité des données), les contrôles devaient être concentrés sur les actions, organismes et activités suivants :

- actions de formation dans le cadre des dispositifs d'alternance
- organismes intervenant dans le cadre du compte personnel de formation (CPF) ;
- actions directement réglées par les organismes gestionnaires de fonds mutualisés ;
- organismes présentant une évolution importante du chiffre d'affaires ;

- organismes faisant fortement appel à la sous-traitance ;
- organismes qui interviennent majoritairement pour le compte d'autres prestataires ;
- publicités, notamment en matière d'actions éligibles CPF ou de certification qualité ;
- actions susceptibles de poursuivre d'autres buts que ceux de la formation professionnelle ;
- organismes signalés par les organismes gestionnaires des fonds et les financeurs publics.

[64] La consultation des circulaires des années antérieures révèle que, si certaines situations particulières (notamment la montée en puissance du CPF) ont pu conduire à définir des priorités nouvelles, les grandes thématiques de contrôle sont stables dans le temps, les grands facteurs de risques présentant des constantes peu évolutives.

5.1.2 Une déclinaison incomplète au niveau régional liée au manque et à la disparité de moyens humains

[65] La définition des priorités nationales par la MOC est en principe appelée à être déclinée par chaque service régional, compte tenu des particularités des territoires sur la période considérée. En pratique, seule une minorité de services se prête à l'exercice, avec un niveau de précision très variable. L'inégale dotation des services en ressources humaines, relevée *supra*, explique partiellement cette disparité.

[66] Il est à noter qu'à partir de 2024, le module « Mon suivi du contrôle 2 » intégré au système d'information des SRC (cf. annexe dédié à la mutualisation de l'information) permettra de suivre les actions de contrôle par priorité du programme bisannuel, évitant ainsi à chaque service régional de transmettre manuellement, sous forme de fichier Excel, un rapport sur l'activité de contrôle de ses agents.

5.2 L'activité de contrôle : un volume relativement modeste compte tenu des masses financières en jeu

[67] D'après les données disponibles à la date de rédaction du présent rapport, 716 contrôles d'organismes de formation ont été réalisés en 2021⁶⁴, pour un volume total de fonds versés s'établissant à 121,3 millions d'euros. Des irrégularités ont été constatées dans 516 contrôles, pour lesquelles seulement 64 décisions préfectorales ou ministérielles ont été prises, ayant donné lieu à des sanctions financières à hauteur de 2,9 millions d'euros. L'administration n'ayant pas été en mesure de communiquer à la mission le taux de recouvrement applicable à ce montant, la portée réelle des sanctions prises est donc difficile à évaluer.

Tableau 9 : Irrégularités constatées lors des contrôles en 2021

Type d'irrégularité	Irrégularité	Part
Information sur la formation	Publicité non conforme	12,87 %
	Défaut d'information des stagiaires	8,47 %
Contrôle des dépenses	Dépenses non justifiées ou non liées à l'activité	6,84 %

⁶⁴ Ainsi qu'il a été noté *supra*, cette activité de contrôle a connu une progression importante en 2022, de 716 à 1064 en volume annuel, l'année 2021 se révélant atypique

RAPPORT IGAS N°2023-024R/IGESR N°22-23 181A

Documents obligatoires	Absence de comptabilité séparée	21,34 %
	Défaut ou non-conformité du règlement intérieur	15,64 %
Contenu de la formation	Inexécution d'actions	10,26 %
	Non respect du contrat individuel de formation	4,72 %
	Défaut dans l'organisation des formations	12,21 %
	Irrégularité portant sur la nature de la prestation	7,65 %

Source : MOC DGEFP, Bilan 2021. Activité des services de contrôle

ANNEXE 12 : Le contrôle qualité de Pôle emploi

La présente annexe présente les travaux de suivi et contrôle des formations à destination des demandeurs d'emploi achetées sur marché par Pôle emploi.

1 Les cahiers de charges des marchés de formation permettent d'exprimer des exigences vis-à-vis des prestataires et de disposer d'un dispositif de pilotage de leur mise en œuvre

1.1 Les cahiers de charges permettent d'exprimer des exigences particulières en termes de qualité des prestations de formation

[1] Différents marchés de formation (avec cahiers de charges associés) sont passés par Pôle emploi : actions de formations conventionnées (AFC), formations inclusives aux métiers du numérique⁶⁵ et formations à distance⁶⁶, prestations de service de formation. Les présentes analyses reposent pour l'essentiel sur les dispositions applicables aux AFC, et accessoirement sur les autres catégories de formations.

1.1.1 Les exigences génériques de l'acheteur public en termes de qualité des prestations

[2] Ces exigences apparaissent logiquement dans les cahiers de charges fonctionnels et techniques de formation professionnelle. Pour celles qui ont trait à la qualité des formations, on peut citer la planification des sessions, l'organisation des différentes phases des formations (entrée, démarrage, déroulement, évaluation, retours d'expériences), les moyens associés à la délivrance des prestations.

⁶⁵ Marché national passé sur le fondement des dispositions de l'article L.6122-1-I du Code du travail, permettant la promotion et le financement de formations de faible niveau de développement ou émergentes, pour lequel l'État, représenté par la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) et sous sa responsabilité, a confié à Pôle emploi la passation et l'exécution du marché dans le cadre d'une convention ; même dispositif pour le marché relatif aux formations à distance.

⁶⁶ Formation à distance, telle que définie aux articles L.6313-2 et D.6313-3-1 du code du travail, dispensées entièrement à distance utilisant une plateforme de type « learning management system » (LMS), à périmètre géographique national

1.1.1.1 La programmation des sessions

- [3] La programmation des formations constitue un facteur de mise en visibilité et donc d'anticipation possible des parcours. Pour les demandeurs d'emploi, il s'agit d'un élément important de la prise de décision, en particulier lorsqu'il s'agit de s'orienter vers un métier qui n'était pas initialement envisagé, ou vers un métier en tension. Dans la préparation du parcours, la connaissance des dates de formations disponibles, à l'avance, permet donc une préparation et potentiellement un déroulement de meilleure qualité.
- [4] De même pour les entreprises, les périodes d'accueil et ultérieurement de recrutements possibles des stagiaires peuvent être mieux anticipées, gage d'un meilleur déroulement de la formation et d'un débouché envisageable.
- [5] C'est pourquoi le CCFT exige des OF une programmation anticipée des formations sur six mois glissants au minimum
- [6] Réciproquement, Pôle emploi s'engage à communiquer à chacun des Titulaires la programmation des sessions qu'il aura à réaliser au cours des six mois à venir.
- [7] L'ensemble des informations (dates et nombre de places des sessions...) doivent être affichées dans les bases des Carif-Oref.

1.1.1.2 L'organisation des différentes phases de la formation

- [8] Ces différentes phases d'organisation, très classiques, participent au bon déroulement et à la qualité de la formation :

- La phase d'identification des besoins : celle-ci engage Pôle emploi (entretien professionnel avec le conseiller Pôle emploi), mais également l'OF qui doit organiser une Information collective et de positionnement (ICOP), en deux phases :
 - une réunion d'information collective (informations sur les métiers envisageables suite à la formation, leurs spécificités, ...leurs perspectives d'emploi, les caractéristiques du secteur professionnel, les objectifs de la formation, le déroulement, les prérequis, ...le programme détaillé..)
 - et un entretien individuel dit de positionnement, qui doit « permettre d'évaluer notamment les connaissances théoriques et/ou les compétences techniques et relationnelles des demandeurs d'emploi et leur motivation » (les besoins de remise à niveau ou compétences transverses doivent être identifiés). Le plan individuel de formation (PIF) doit en résulter. S'il ne dispose pas des prérequis, le demandeur d'emploi peut être réorienté (formations « compétences transverses », conseiller Pôle emploi ou Cap emploi). L'entretien de positionnement initial est mis à jour au plus tard à mi parcours de formation et peut conduire à modifier le plan de formation.
- La phase de démarrage de la formation : l'OF s'engage à fournir aux stagiaires un ensemble d'informations (programme, supports, formateurs, évaluation, descriptif des modalités d'individualisation des parcours de formation, règlement intérieur...).
- Le déroulement de la formation : l'OF doit veiller notamment à la bonne intégration des stagiaires, à adopter une ingénierie pédagogique adaptée au public des stagiaires

demandeurs d'emploi, à « faciliter les périodes de formation en situation de travail en entreprise des stagiaires, en appuyant leurs recherches d'organismes d'accueil », à la bonne adéquation du poste de travail et de la pédagogie aux stagiaires en situation de handicap.

- La phase d'examen ou évaluation des compétences en fin de parcours : en cas de certification, la bonne articulation entre fin de la formation et passage en examen constitue un gage de succès. L'OF s'engage également à accompagner les stagiaires dans la phase d'inscription aux épreuves. Enfin, si l'OF dispose de l'agrément de certificateur, il organise les épreuves.

1.1.1.3 Les moyens associés à la délivrance des prestations

[9] Ceux-ci doivent permettre une formation de qualité, qu'il s'agisse de moyens matériels ou humains.

- Les moyens matériels adéquats doivent être mis à disposition des stagiaires pour garantir un bon déroulement de la formation : locaux permettant d'accueillir les stagiaires et de dispenser la formation (salles et espaces de formation technique), matériel pédagogique adapté, outils informatiques et le cas échéant plateforme formations à distance, en cas de formation entièrement ou partiellement à distance (formation dite « blended »).
- Les moyens humains : les formateurs et intervenants (qualifications, expérience métier, compétences en appui des stagiaires dans leur recherche d'emploi), le coordinateur pédagogique⁶⁷ et le référent handicap.

1.1.2 Les exigences apparues plus récemment : individualisation, parcours « sans couture », lutte contre le décrochage

1.1.2.1 L'individualisation des parcours de formation

[10] S'agissant de parcours individualisés de formations, le CCFT AFC prévoit la mise en œuvre d'une « formation professionnelle adaptée aux besoins de la personne (en durée et contenu) ». Cette individualisation est structurée lors de l'entretien de positionnement (*cf. supra*) et intègre en fonction des besoins du stagiaire :

- « une ou plusieurs périodes de formation en situation de travail en entreprise,
- un appui pédagogique apporté par la mobilisation d'heures de soutien personnalisé,
- le cas échéant, une formation professionnelle complémentaire (parcours multithématique) ».

⁶⁷ chargé d'assurer « la relation avec Pôle emploi, d'animer l'équipe pédagogique, d'assurer un déroulé cohérent de la formation, ainsi que le contact entre les équipes pédagogiques et les stagiaires et de gérer le cas échéant d'éventuels conflits ou problèmes d'intervenants »

[11] Le parcours individualisé repose donc d’abord, très logiquement sur l’entretien de positionnement, qui fait partie des exigences génériques et doit permettre d’identifier les besoins et les contraintes propres du DE et déboucher sur le plan individuel de formation.

[12] Pour les actions de formation de plus de 300 heures en centre, la formation en situation de travail en entreprise devient obligatoire, et en outre, le stagiaire doit être suivi par un coach et bénéficier d’un appui à la recherche d’emploi.

[13] Les modalités d’un parcours individualisé *approfondi* sont *a priori* identiques à celles du parcours individualisé simple, mais intègrent en plus « une remise à niveau nécessaire à l’acquisition des connaissances et compétences délivrées par la formation ».

[14] Enfin, la modularisation des formations découpées en blocs de compétences peut être mise à profit pour construire des parcours individualisés en dispensant un stagiaire de tel bloc, ou en lui proposant un parcours constitué des seuls blocs répondant à ses besoins.

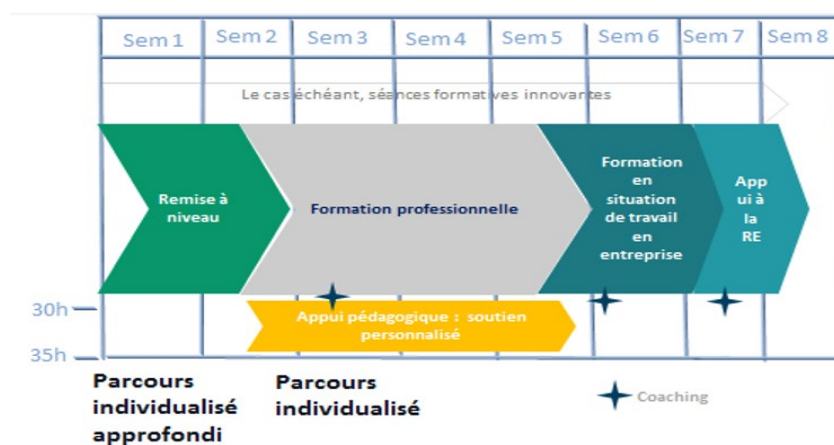
1.1.2.2 La notion de parcours « sans couture »

[15] Aux termes du CCFT AFC, « Dans l’organisation des parcours individualisés de formation, le Titulaire s’attache à limiter au maximum les interruptions entre deux phases d’apprentissage ».

[16] Cette exigence s’entend dans le cadre de parcours individualisés comprenant différentes séquences : formation professionnelle, remise à niveau dans le cadre d’un parcours individualisé approfondi (dans la limite de 20% de la durée totale de la formation), période de formation en entreprise (obligatoire pour les formations de plus de 300 heures ; dans la limite de 30% de la durée totale de la formation), appui à la recherche d’emploi (pour 21 heures au maximum).

[17] Il est prévu que « dans le cas où l’individualisation du parcours et l’organisation prévue par le Titulaire conduiraient à l’interruption du processus d’apprentissage de certains stagiaires, des séances formatives innovantes leur seront proposées ».

Graphique 5 : Parcours de formation



Source : CCFT AFC

1.1.2.3 La lutte contre le décrochage

[18] Parmi les engagements du titulaire, figure une exigence d'accompagnement des stagiaires au cours de leur parcours de formation. Celle-ci doit en particulier se traduire par une attention à « l'intégration des stagiaires dans le cursus et...face à d'éventuelles difficultés, en particulier pour des stagiaires non qualifiés ou très éloignés de l'emploi ou en situation de handicap ». De même, le titulaire doit « favoriser la dynamique de groupe pour lutter contre le décrochage ».

[19] Plus spécifiquement, trois dispositifs clés doivent être mis en place :

- « Un contrôle continu de l'acquisition des connaissances pour mesurer la progression du demandeur d'emploi et, le cas échéant, identifier rapidement les lacunes pour y remédier. Des points d'étape réguliers pourront être organisés avec des bilans intermédiaires consignés dans un carnet de bord ou livret d'apprentissage permet de consigner des bilans intermédiaires et de mettre en œuvre des modalités d'apprentissage renforcées si nécessaire ».
- Des heures de soutien individualisé durant le temps du parcours.
- La mise à disposition d'un coach tout au long de la formation (pour les formations de plus de 300 heures), qui intervient à titre individuel.

Aux termes du CCFT de l'AFC, « le coach est un référent vers lequel le demandeur d'emploi doit pouvoir se tourner en cas de démotivation ou de besoin d'échanges sur son apprentissage et sa capacité à gérer la formation (hors cas de difficulté pédagogique traité dans le cadre des heures de soutien personnalisé). Il est chargé de limiter au maximum l'abandon des stagiaires au cours de la formation. Il rencontre les stagiaires de manière individuelle. Il assure le suivi de la progression des stagiaires en jouant le rôle de médiateur avec les équipes pédagogiques. En cas de difficultés pour poursuivre sa formation ou pour son insertion professionnelle, le coach informe le stagiaire de l'existence d'éventuelles solutions (mobilité, logement, santé, garde d'enfant, savoir être etc.) et l'oriente vers son conseiller Pôle emploi. »

[20] Dans le cadre de formations entièrement à distance, des dispositions particulières de suivi visant à éviter le décrochage peuvent être mises en œuvre : « Regroupements dématérialisés pour permettre des échanges entre stagiaires et formateurs ; suivi individuel pour s'assurer de la progression pédagogique continue du stagiaire; échanges avec un intervenant pédagogique (par mail, tchat, etc.) ; soutien collectif entre pairs (exemple : communauté virtuelle, réseau social, etc.) ; mise à disposition de tiers lieu permettant l'accessibilité hors domicile à la formation avec ou sans assistance technique. » Pour ce type de formation, le suivi d'assiduité revêt une importance particulière. L'OF s'engage à prendre immédiatement contact avec le stagiaire qui ne respecterait pas l'intensité hebdomadaire à laquelle il s'est engagé.

[21] Enfin, aux termes du CCFT AFC, l'OF doit « collecter et analyser les motifs d'abandon des stagiaires, et de proposer des plans d'action pour lutter contre l'abandon, au regard de ces motifs ». Le comité de pilotage du marché analyse et suit ce plan d'action chaque année.

1.2 Les dispositifs de suivi et pilotage des prestations de formation, garantie de qualité

1.2.1 Le suivi sur indicateurs d'activité et de résultat

1.2.1.1 Les CCFT prévoient le suivi de nombreux indicateurs d'activité et de résultat

[22] Le marché des AFC (chapitre 8) indique que le suivi d'activité et de résultat a pour objectif de « mesurer et analyser les résultats des actions de formation, apprécier l'impact des formations et améliorer en continu l'offre de formation ».

[23] Il se matérialise par des indicateurs d'activité (au nombre de 12) et de résultats (5), normalement analysés dans le cadre des comités de pilotage ou des revues internes de marchés.

[24] Les principes de suivi sont identiques dans les autres marchés, même si certains indicateurs peuvent être de nature spécifique⁶⁸.

1.2.1.2 Certains indicateurs ne font pas l'objet d'un suivi systématique

[25] La mission a diligenté une enquête flash auprès des directions régionales de Pôle emploi. Parmi les directions ayant fourni une réponse, cinq passent des marchés d'AFC (Auvergne-Rhône-Alpes, Bourgogne Franche Comté, Bretagne, Grand-est et Ile de France).

[26] S'agissant des indicateurs d'activité et de résultat, la plupart sont suivis sur une base systématique⁶⁹, mais quelques-uns ne le sont que de manière épisodique, voire ne sont pas suivis soit que la demande n'est pas faite, soit que l'obtention en est complexe, ou non requêttable par Pôle emploi.

[27] Il en va ainsi en particulier des indicateurs suivants :

- nombre de stagiaires ayant bénéficié du suivi par un coach,
- nombre de stagiaires ayant suivi un parcours modulaire,
- taux de poursuite des études.

⁶⁸ Par exemple, pour le marché « formations inclusives aux marchés du numérique », l'ensemble des indicateurs d'activité et de résultats, doivent être déclinés pour indiquer la part des publics plus particulièrement visés par le présent marché :

- demandeurs d'emploi femmes ;
- demandeurs d'emploi résident dans un QPV ou une ZRR, ou en bordure d'un QPV ou d'une ZRR.
- publics peu ou pas qualifiés (bac/infra bac), y compris les publics jeunes (18 – 26 ans), à mettre en regard de la part de formations programmées préparant à des métiers accessibles après formation pour ces publics, en emploi direct ou en contrat en alternance.

⁶⁹ Les marchés AFC sont suivis de manière informatisée et mise à jour hebdomadairement par une batterie de 15 indicateurs. L'ensemble est disponible sous forme de tableaux de bord pour chaque région de Pôle Emploi.

[28] Par ailleurs, si des actions correctrices sont engagées suite à l'analyse de résultats des indicateurs, ces résultats ne paraissent conduire que rarement à l'interruption de marchés.

Des marchés présentant des résultats insatisfaisants sur les indicateurs mentionnés ont-ils été interrompus sur la période 2020/22 ?		
ARA	Oui	Sur 2 situations les prestataires n'arrivaient pas à faire entrer les bénéficiaires, donc n'étaient aux attendus ni sur les volumes horaires ni le nombre de bénéficiaires
BFC	Non	Sur la base des résultats insatisfaisants, en revanche 4 lots non reconduits pour une " mauvaise exécution " : locaux, formateurs et propositions pédagogiques non respectées.
B	Non	
GE	Non	
IdF	Non	

Source : Enquête mission

1.2.2 La comitologie de suivi et son fonctionnement

[29] Le suivi du marché de FOAD est assuré au niveau national. Le CCFT prévoit ainsi que « Pôle emploi organisera annuellement des COPIL nationaux, notamment pour garantir un bon niveau de qualité dans l'exécution des prestations, auxquels participera la DGEFP. »

[30] S'agissant des AFC, outre les réunions de lancement, des réunions de suivi des marchés peuvent être organisées aux niveaux territorial⁷⁰, régional⁷¹ ou national⁷².

[31] Pour le marché de formations inclusives aux métiers du numérique, les trois niveaux de pilotage sont également prévus.

[32] Enfin, la mission a inclus dans son champ les prestations⁷³ à destination des demandeurs d'emploi, dont le suivi est réalisé aux niveaux territorial et régional, selon une logique très proche.

1.2.2.1 Les réunions de lancement

[33] De l'enquête flash diligentée par la mission, il ressort que les réunions de lancement des AFC sont organisées de manière systématique et que des difficultés d'utilisation des outils de Pôle emploi reviennent régulièrement, nécessitant une acculturation voire un suivi des prestataires.

Les réunions de lancement sont-elles tenues systématiquement ? quelles sont les difficultés observées ?

⁷⁰ Sur une base annuelle, lorsqu'une telle réunion est jugée utile pour garantir un bon niveau de qualité des prestations

⁷¹ pour chacun des 5 marchés représentant les plus forts enjeux (volumétrique et/ou financiers) ou représentant les difficultés les plus importantes (défaut de qualité) sur le territoire régional

⁷² avec les organismes les plus importants en termes de volumétrie consolidée au niveau national sur l'ensemble des marchés de formation ou représentant les difficultés les plus importantes

⁷³ ateliers CV, appui à la construction des projets professionnels ; redynamisation ; accompagnement vers l'emploi, conseil en réorientation ; mise en relation entreprises

ARA	oui	La difficulté est parfois que les représentants des OF ne sont pas forcément ceux qui vont avoir en charge la gestion administrative du marché : des ateliers d'appropriation sont nécessaires durant toute la vie du marché.
BFC	oui	Difficultés pour nos prestataires de comprendre les différentes composantes de l'action de formation et comment saisir les plans individuels de formations-PIF, sous KAIROS. Les PIF ne peuvent être ajustés que dans la limite des heures fixées au début de la formation (limitant).
B	oui	Un accompagnement des OF doit être mis en œuvre au-delà de la réunion de lancement pour l'utilisation des outils (KAIROS, Chorus...), si l'OF n'a pas déjà travaillé avec Pôle Emploi. Investissement important au démarrage et à maintenir dans le temps.
GE	oui	Nombre d'OF à informer et former
IdF	oui	Réunion de lancement des commandes réalisée en début d'année et un point fait au moment de nouvelles commandes à mi année

Source : Enquête mission

[34] Pour les prestations, les réunions de lancement sont également réalisées systématiquement avec les prestataires et permettent de cadrer et planifier correctement la mise en œuvre du marché.

[35] Quelques difficultés sont relevées de manière récurrence

[36] – lancement très proche de la mise en œuvre effective des prestations,

[37] – acculturation des prestataires aux outils de Pôle emploi.

Les réunions de lancement sont-elles tenues de manière systématique ? Quelles sont les apports et difficultés observées à ce niveau ?		
ARA	oui	Rappel des objectifs et du contenu de la prestation objet du marché, du public cible, des livrables attendus, des modalités de commandes, des modalités de facturation, des points importants du contrat : modalité de paiement, les obligations sur les moyens : lieux de réalisation et validation préalable des CV des intervenants, les demandes de sous-traitance ... Les référents opérationnels pour chaque territoire pour Pôle emploi sont présentés... Pas de difficulté relevée.
BFC	oui	Souvent le calendrier est très serré et le lancement du marché se fait très peu en amont de sa mise en œuvre effective, ce qui ne permet pas toujours d'installer celui-ci dans les meilleures conditions.
B	oui	Un accompagnement des prestataires doit être mis en œuvre au-delà de la réunion de lancement pour l'utilisation des outils (Prest@appli, Chorus...), si le prestataire n'a pas déjà travaillé avec Pôle Emploi.

		Un point particulier est fait sur la qualité et la conformité des livrables attendus pour le service fait.
C	oui	La planification de mise en œuvre du marché est traitée.
GE	oui	-
Gua	oui	Problème d'anticipation du calendrier de lancement et disponibilité de toutes les parties prenantes même à distance.
HdF	oui	Ces réunions permettent de rappeler les attendus du marché public, de s'assurer que le titulaire a mis en place l'ensemble des moyens (locaux, intervenants...) et de donner de la visibilité sur les prescriptions à venir.
IdF	oui	Pas de difficulté
N	oui	Les locaux prévus au marché ne sont pas toujours ouverts et/ou identifiés au moment de la réunion de lancement : Impact de l'ouverture des locaux sur les programmations. Difficultés de recrutement des intervenants.
NA	oui	-
Occ	oui	-
PACA	oui	Ces réunions permettent de préciser : le contenu, le format, les modalités pédagogiques, les publics cible, les lieux de réalisation, les modalités techniques de prescription, le suivi de la mobilisation et la progression attendue sur l'atteinte des cibles associées. En fonction du nombre de lots, la multiplication des opérations de lancement peut engendrer une charge importante en fonction du nombre de mandataires.
PdL	oui	-

Source : Enquête mission

1.2.2.2 Au niveau territorial

[38] Les comités de pilotage sont rarement réunis au niveau territorial pour les AFC, compte tenu du nombre de marchés à suivre.

Les comités de pilotage territoriaux sont-ils réunis systématiquement par les DT ?		
ARA	Non	Vu le nombre de marchés sur ARA, la difficulté est le temps opérationnel nécessaire pour le pilotage territorial, qui n'est donc pas du tout systématique. Des COPIL régionaux ont été réalisés sur certains marchés à la demande de la DT. Certains COMOP sont organisés dans les territoires avec les 2 principaux OF (GRETA – AFPA)
BFC	Non	Le CCFT indique qu'il s'agit d'une possibilité afin de garantir un bon niveau de qualité dans l'exécution des prestations. La petite taille de la région et le recours très faible de certains lots au niveau régional ne nécessitent pas d'installer une comitologie territoriale.
B	Non	Pour chaque session d'AFC, l'identification d'un conseiller Référent de l'action permet d'assurer un pilotage de l'action depuis le sourcing jusqu'au bilan de la formation.
GE	Non	Trop grand nombre de lots et de marchés à suivre. Difficultés d'organisation au niveau territorial (un marché couvre le périmètre de plusieurs DT).
IdF	Non	De nombreux mandataires (18), d'où une orientation des échanges avec les plus impactant

Source : Enquête mission

[39] La charge opérationnelle des comités de pilotage territoriaux, au regard du nombre de marchés et de lots apparaît dirimante, même si en Bretagne, une solution alternative, sous forme de conseiller référent de l'action a été mise en place.

[40] Néanmoins, lorsqu'ils sont réunis, les DR concernées reconnaissent les avantages des comités de pilotage territoriaux, de quatre points de vue :

- Connaissance du titulaire et de son fonctionnement,
- Vérification de la qualité des prestations,
- Maintien d'une pression sur l'attributaire du marché,
- Alertes (réclamations stagiaires, alerte référent session ou partenaire) conduisant le cas échéant à programmer des actions rectificatives ou un contrôle.

[41] Pour les prestations aux demandeurs d'emploi, les comités opérationnels de suivi sont en général tenus de manière régulière, avec un niveau d'organisation variable (le plus souvent au niveau territorial, mais avec association du niveau local, voire organisation à ce niveau). Ils paraissent constituer un niveau d'échange précis et circonstancié sur la mise en œuvre qualitative des prestations et leurs difficultés, et peuvent déboucher sur des plans d'actions correctives. Ils s'appuient sur l'activité des conseillers prestations au niveau local. L'articulation entre comop et copil régionaux semble parfois perfectible.

Les comités opérationnels sont-ils tenus de manière systématique ? quels sont leurs apports et les difficultés relevées ?		
ARA	Non	Selon les territoires l'organisation peut être différente : COMOP au niveau territorial ou en site. Suivi qualitatif des prescriptions et échanges sur les bonnes pratiques.
BFC	oui	A l'échelon territorial ; pas de difficulté relevée
B	oui	A l'échelon territorial ; appui de la DR pour l'élaboration de plans d'actions correctifs
C	oui	A l'échelon local, le suivi qualitatif est effectué 1 fois par semestre sur un panel aléatoire/marché – la difficulté majeure est le temps pouvant être consacré à cette activité par les conseillers référents des prestations pour tous les marchés. Echanges sur méthodes innovantes et/ou adaptées aux besoins ne dérogeant pas aux CCFT – les profils de DE adressés aux prestataires – les plans d'actions mis en œuvre en fin de prestation et les suivis par les conseillers – les bonnes pratiques de certains prestataires adaptables à d'autres.
GE	non	L'échelon d'organisation dépend de l'organisation de la DT ; exemple de plan d'action correctif : Suite au départ de 15 intervenants sur un territoire spécifique, un plan d'actions a été mis en œuvre avec des actions correctives strictes (revoir la programmation, la sous-traitance, mode de recrutement ...) . A la suite du plan d'action s'en sont suivis des échanges bi mensuels avec points de situation (par retour de mails). => résolution des problématiques, à défaut applications de pénalités

Gua	oui	Echelon local et territorial. Difficulté de recueil d'éléments factuels notamment d'insatisfaction du réseau et des usagers (qualité de la prestation, des conditions de réalisation, contenu des livrables = > impact sur la prescription qui diminue et non atteinte des seuils mini)
HdF	oui	Organisation en lien avec l'allotissement géographique (souvent départemental) ; les comop permettent de préparer les copils régionaux
IdF	oui	A l'échelon territorial et / ou local ; pas de difficulté signalée
N	non	Tenue à l'échelon territorial avec agences locales associées. Visibilité partielle de la DR sur les travaux des Comop.
NA	oui	A l'échelon territorial. La principale difficulté reste la faible mobilisation de notre offre de service prestations et l'absentéisme au 1er RDV. Les prestations en entrée collective sont particulièrement en difficulté. Les prestations en entrées individuelles se maintiennent mieux. Selon l'animation réalisée sur le territoire avec les correspondants prestations il y a échange de bonnes pratiques ou pas.
Occ	oui	A l'échelon territorial. Les territoires sont habitués à faire les COMOP depuis maintenant plusieurs années et les échanges sont fluides avec les partenaires.
PACA	oui	Une logique de priorisation en lien avec les dysfonctionnements constatés est mise en avant par les territoires. Le niveau local peut prendre l'initiative d'échanges lorsque cela apparaît nécessaire. Les données qualitatives (enquêtes de satisfaction, contrôle de la qualité des prestations) sont abordées lors de ces différentes instance. Une difficulté relève de la structuration des tableaux de restitution des enquêtes de satisfaction qui ne sont pas facilement exploitables. Des actions correctives peuvent être retenues et partagées via les relevés de décisions. Le dernier exemple en date concerne l'annulation sans report de RDV par le prestataire en charge de la mise en œuvre des ateliers. Depuis, un suivi régulier de ce point est réalisé pour s'assurer du respect des consignes.
PdL	oui	A l'échelon territorial.

1.2.2.3 Le niveau régional

[42] Lorsqu'ils sont réunis, les comités de pilotage régionaux paraissent permettre le repérage et le traitement de difficultés d'exécution des marchés AFC. Plusieurs exemples de fond sont cités dans le tableau *infra*, y compris concernant la gestion administrative des marchés. Deux régions réservent les réunions de copil régionaux aux situations de difficultés repérées.

Les comités de pilotage régionaux sont-ils réunis systématiquement pour les 5 attributaires les plus importants ? quelles sont les difficultés repérées ?		
ARA	Oui	Pour les 5 OF les plus importants (GRETA, AFTRAL, AFPA, IFRA et Online Forma Pro). Avec l'AFPA, Copil renforcé avec un temps d'échange avec le Directeur régional adjoint opérations (DRAO) (relations plus larges PE/OF). Les COPIL sont l'occasion de rappeler aux OF le CCFT et la cadre de réponse sur lequel ils se sont engagés. Une difficulté reposait sur la non connaissance de l'Offre Technique par un cotraitant

		Le mandataire a repris en main les actions de formation et il a revu tout le processus interne au sein de son groupement. Avec un autre prestataire, des difficultés rencontrées par certains stagiaires sur la pédagogie et les conditions de délivrance de la prestation sur certains types de formation.
BFC	oui	Les organismes ont surtout fait part de leurs difficultés de sourcing. Pôle emploi a surtout dû expliquer à nouveau l'OCD «Optimisation de la chaîne de la Dépense », et le traitement des informations de la part des OF. Difficulté essentiellement avec un prestataire qui a conduit à la mise en place de pénalités. Après un changement de direction complet, veille active concernant ce prestataire (absence de formateur, retard de saisie des données de formation dans la base CARIF OREF)
B	non	Les comités de pilotage régionaux ont été réunis une seule fois durant la vie du marché, pour 5 lots d'AFC sur l'année 2021. L'objectif principal de ces Comités de Pilotage régionaux était de réaliser un suivi de marché, de résoudre les dysfonctionnements rencontrés (à la marge). Si des dysfonctionnements ou des défauts de qualité ont été identifiés, la DR a recouru aux audits qualité pour les traiter.
GE	oui	“ Mauvaise exécution ” : locaux, formateurs et propositions pédagogiques non respectées. Des Copil /Comop spécifiques de suivi et résolution sont mis en place dès que des dysfonctionnements sont constatés. Difficultés globales dans la chaîne de traitement SI avec de plus en plus de régularisation (AIF) et des PIF mal saisis nécessitant des reprises manuelles des dossiers ou la mise en œuvre de solution de contournement entre les différents services impactés (Achat / Compta / Plateforme / DDO).
IdF	Non	Un COPIL est tenu en cas de difficultés remontées, réclamation et dysfonctionnement, afin de trouver une solution avec le mandataire

Source : Enquête mission

[43] S'agissant des prestations, certaines DR soulignent la lourdeur opérationnelle liée à l'organisation de copil régionaux, et ont parfois renoncé à une organisation systématique, ou envisagent des réunions de format allégé, ou réservées à des situations sensibles. Sur le fond, l'intérêt des copil régionaux pour le suivi de bonne exécution des marchés n'est pas remis en cause.

Les comités de pilotage régionaux sont-ils tenus de manière systématique ? Permettent-ils le suivi de la bonne exécution du marché ? Quelles sont les principales difficultés relevées ?		
ARA	Non-charge importante	Manque de temps opérationnel disponible au regard des ressources, avec le nombre de COPIL annuels contractuels, ARA a 96 COPIL à réaliser : maintien des COPIL des prestations nouvelles, sensibles, à risques ou stratégiques, ou marchés avec des alertes de dysfonctionnement sont maintenus ; suivi de la bonne exécution du marché, retour sur la qualité des livrables, sur des alertes des territoires
BFC	Oui	Bon suivi d'exécution des marchés

B	Oui	Bon suivi d'exécution des marchés mais réflexion en cours pour séparer le suivi chiffré du suivi opérationnel pour des COPIL plus utiles à la bonne exécution des marchés.
C	Oui	Organisés par le service achats 2 fois par an pour chaque marché, ce qui permet un bon suivi d'exécution ; des difficultés récurrentes sur : - le nombre de prescriptions/adhésions par rapport aux seuils mini des marchés, - la complétude des livrables, - les rappels aux CCFT selon les prestations et les prestataires.
GE	Oui	Mise en place de réunions de suivi d'exécution de marché autant que nécessaire, à l'initiative de Pôle emploi ou du prestataire ; Bon suivi d'exécution des marchés
Gua	Oui	Difficulté de collecte des informations (sources multiples : pilotage, DAFG, Comptabilité, Qualité,...) ; les difficultés de fond sont surtout traitées en comop.
HdF	Oui	Différents sujets sont évoqués tels que : actualités, qualité, pilotage, seuils des consommations, clauses d'insertion professionnelle, facturation, livrables, pénalités éventuelles, plans d'actions éventuels. Lors des COPIL, un livrable avec l'ordre du jour est complété en interne par tous les services concernés. Le support est ensuite présenté en séance et communiqué au titulaire.
IdF	Non	Problème de ressources humaines au sein du service achats marchés de la DR ; pour autant la DR indique que le suivi de la bonne exécution des marchés est assuré.
N	Oui	Format réduit à 1H : l'ODJ porte essentiellement sur 3 points : les difficultés récurrentes rencontrées et leurs causes ; les pistes d'action et les leviers pour y remédier ; les bonnes pratiques. Les difficultés : temps dédié au COPIL régional (exemple : sur les sujets métier, l'invitation d'experts ne peut plus se faire) ; la récupération des éléments / contributions de chacune des parties (P.E et Prestataires) au titre de l'ODJ ; la participation effective des décideurs territoriaux ; les COPIL se tiennent sans visibilité sur les COMOP. Néanmoins, la qualité de suivi au niveau régional paraît assurée.
NA	Oui	Bon suivi d'exécution des marchés, mais si des difficultés/dysfonctionnements sont repérées, la DR fait le lien avec les territoires ; elle n'est pas décisionnaire d'actions correctives à mettre en œuvre et reste en appui.
Occ	Oui	Suivi d'exécution du marché sur base semestrielle
PACA	Oui	Tous les aspects de suivi des marchés sont abordés lors des copil, à partir de tableaux de bord partagés en amont. Les supports produits pour alimenter les échanges permettent de sécuriser le suivi de l'ensemble de ces éléments et chaque intervenant concerné par l'un de ces périmètres d'activité est convié à l'instance. La multiplication des marchés et des lots augmente d'autant la charge liée à l'animation de cette instance.

PdL	Oui	Bon suivi d'exécution des marchés. Le nombre de COPIL régionaux peut poser problème, relativement au nombre de prestations et de marchés, et faire peser une charge opérationnelle sur les équipes régionales, sans souplesse possible en fonction de la bonne exécution des marchés.

Source : Enquête mission

1.2.3 La possibilité d'un suivi croisé Pôle emploi- Conseils régionaux

[44] L'enquête diligentée par la mission auprès des DR comportait trois questions sur ce sujet, dont une portant sur la connaissance des dispositifs de pilotage contractuel mis en place par d'autres financeurs, en particulier le conseil régional. La question revêt une particulière importance dans les régions qui pilotent l'achat des AFC. Il en ressort une faible connaissance par les DR des dispositifs de pilotage mis en œuvre par ailleurs, y compris dans des régions (Normandie par exemple), où la mission a eu l'occasion de vérifier l'importance et la pertinence de ces dispositifs.

[45] Par ailleurs, des dispositifs de coordination paraissent exister dans certaines régions, du point de vue de l'analyse des besoins (Hauts de France) et la programmation, mais peu pour le pilotage des marchés. Seules Bourgogne Franche Comté et Pays de la Loire disposent d'une coordination organisée entre la DR PE et le conseil régional pour le suivi des marchés.

[46] Enfin, plusieurs DR se déclarent favorables à une coordination du pilotage entre financeurs. Il est fait état d'initiatives intéressantes, par exemple un collectif Inter Financeurs de la formation professionnelle en Corse, ou une convention Pôle emploi / Conseil Régional en Bretagne.

Avez-vous connaissance de dispositifs de pilotage/suivi de marchés de formation organisé par d'autres acheteurs, en particulier de Conseil régional ?	
ARA	Non
BFC	Selon la nature des marchés (notamment sur les marchés SIEG), le CR organise des rencontres annuelles de "juste compensation" pour revenir sur le déroulement du marché et permettre des ajustements financiers complémentaires. Le CR est également présent aux grandes étapes de mise en œuvre du PRF: démarrage, bilan et clôture de stage.
B	Non, mais des Copils sont organisés par le Conseil Régional sur ses marchés.
C	Non
GE	Non
Gua	Non
HdF	-
IdF	-
N	Depuis 2023, nous développons un suivi qualité (Préparation observation – Observation – Rapport d'observation) pour les AIF relevant d'un financement par le Conseil régional. Ce même protocole est organisé pour des AIF sur

	financement Pôle emploi et prochainement sur des POEI financées par Pôle emploi
NA	-
Occ	Le pilotage du PRF est très différent du pilotage des AFC et il laisse plus de marge aux OF.
PACA	-
PdL	En Pays de La Loire, les achats de formation en se font pas avec des AFC Pôle emploi mais par le biais de marchés publics gérés par le Conseil Régional. Il existe une convention financière PE-CR qui permet d'encadrer le suivi de ces achats de formation

Existe-t-il une coordination du suivi, en cas d'achat de formations à un même organisme ?	
ARA	Elle démarre depuis ce printemps mais reste encore complexe, et organisée au niveau DR en lien avec les Domaines d'expertises de la DR (pas au local). La coordination s'est notamment faite pour les champs d'intervention communs. Mais 2 problèmes majeurs dans la mise en œuvre : une temporalité différente entre la programmation du Conseil Régional et de Pôle Emploi, et un échelon de décision au niveau des DT concernant Pôle Emploi et régionalisé concernant le Conseil Régional
BFC	Des bilatérales fréquentes avec le CR (toutes les 6 semaines) et des échanges sur les OF avec lesquels nous rencontrons des difficultés. Nous essayons d'avoir une position coordonnée et échangeons les différentes informations.
B	Non, La coordination se fait uniquement sur la programmation et par territoire, afin d'éviter des doublons dans l'offre de formation.
C	Dans le cadre du Marché de formation Numérique National, l'organisme prestataire de Pôle emploi est également prestataire de la Collectivité de Corse, dans le cadre de son PRF. Mais il n'y a pas de mutualisation en termes de contrôles qualités Formation. Ils sont réalisés de façon indépendante par chaque financeur. Un Collectif Inter Financeurs de la formation professionnelle a été créé en Corse en 2016 animé par le COPAREF puis les partenaires sociaux : constitué du Service Régional de Contrôle de la DREETS Corse, du CARIF-OREF et des financeurs de la formation professionnelle : la Collectivité de Corse, Pôle emploi, l'AGEFIPH, les OPCO présents sur le territoire. Il a notamment pour objet d'organiser le partage d'informations et le suivi qualité des organismes de formation via une plateforme ou un espace collaboratif.
GE	Non
Gua	Non
HdF	-
IdF	-
N	Non
NA	-
Occ	Pôle emploi Occitanie est le seul financeur sur la formation FLE, la coordination n'est donc pas nécessaire sur ce sujet.

PACA	-
PdL	Oui, par des réunions mensuelles régionales ou des comités de suivi départementaux, et un regard sur les POEC en complément des dispositifs régionaux.

Sinon, cela vous paraîtrait-il souhaitable ? Faisable ?	
ARA	Oui, cela éviterait de la concurrence entre actions et meilleure répartition tout au long de l'année.
BFC	Oui, nous serions favorables d'enclencher une démarche qualité conjointe entre le CR et PE pour plusieurs raisons : - Croiser plus objectivement nos informations ; - Unir nos ressources pour un pilotage commun des OF ; - Unifier nos actions qualité avec un partage de référentiel commun; - Meilleure réponse aux alertes posées par les DE sur les actions du PRF. N'étant pas financeur, nous n'avons pas beaucoup de marge d'actions dans ces situations et devons transférer les alertes à la région.
B	Depuis 2022, Pôle Emploi Bretagne s'est recentré sur l'achat de formations individuelles (AIF, AFPR, POEI) et le Conseil Régional sur l'achat des formations collectives, relevant de son champ de compétences. La convention Pôle emploi / Conseil Régional réaffirme la nécessité de formaliser davantage le contenu des échanges en instances de suivi et de pilotage. Elle détermine 2 comités et 5 groupes de travail : - Un comité de pilotage régional chargé de définir les orientations, les priorités et les moyens associés se réunissant 2 fois/an, - Un comité de coordination régional chargé du suivi technique de la convention, - 5 groupes de travail portant sur les approches sectorielles, la sécurisation des parcours, l'accompagnement des entreprises, l'ingénierie territoriale et les systèmes d'information.
C	Un projet de Charte définissant les principes fondamentaux auxquels adhèrent l'ensemble des partenaires participants au collectif Inter Financeurs de la formation professionnelle définit les valeurs partagées, les champs de mutualisation et précise les objectifs et actions communs contribuant à la finalité d'un développement de la qualité des organismes et des actions de formation de la région.
GE	Pas d'avis
Gua	Souhaitable pour une vision commune et partagée des acteurs mais pas faisable car les COPIL ou COMOP seraient trop longs
HdF	Coordination étroite d'appréciation des besoins territoriaux, mais pas sur le pilotage des marchés
IdF	-

N	Oui. Une même démarche, un ciblage des OF partagé, et au final des informations partagées constituerait un protocole économe et source d'une plus large intervention, parce que partagée, sur ce volet
NA	-
Occ	-
PACA	-
PdL	-

Source : Enquête mission

2 Le dispositif d'audit de la qualité apparaît bien structuré, mais son déploiement reste en chantier

2.1 Un dispositif d'audit de la qualité des prestations de formation bien structuré

2.1.1 Un référentiel d'audit reflétant les exigences du Cahier des charges fonctionnel et technique des AFC, et comportant de larges recoupements avec Qualiopi

2.1.1.1 La grille d'audit des prestations AFC comporte 5 axes et 24 critères

[47] Le référentiel d'audit est conçu de manière à permettre une vérification de la mise en œuvre du CCFT des AFC et il en reprend ainsi les clauses principales, en insistant surtout sur des aspects opérationnels et l'organisation des prestations, qui doivent essentiellement favoriser le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi (indicateur conventionnel FOR 1).

[48] Le référentiel est structuré autour de cinq axes : 1. construire les parcours, 2. développer les compétences, 3. concrétiser les projets, 4. piloter ses ressources, 5. amélioration continue. Leur intitulé même reflète l'orientation opérationnelle vers les DE (axes 1 à 3), ou vers les outils mis à leur disposition (axes 4 et 5). Les 24 critères d'audit traduisent concrètement ces orientations et reprennent la plupart des exigences posées dans le CCFT (*cf. infra* tableau 2).

[49] Depuis 2022, l'audit dans le cadre de la réalisation des prestations des marchés AFC porte uniquement sur les formations délivrées, y compris leurs contenus pédagogiques.

2.1.1.2 Les recoupements avec le référentiel Qualiopi

- Globalement, les critères de la grille d'audit des prestations AFC recoupent ceux du référentiel Qualiopi, même si les intitulés restent particulièrement génériques dans la grille d'audit AFC de Pôle emploi et peuvent évidemment prêter à diverses interprétations. La mise en regard (tableau *infra*), tient compte d'une lecture préalable des indicateurs associés

à chaque critère, permettant ainsi un rapprochement avec les critères de la grille d'audit Qualiopi.

[50] Les critères de contrôles du produit de formation sont effectivement le prolongement des critères de qualiopi mais, comme noté *supra*, ils ne sont pas exploités de la même manière, puisqu'ils portent sur des actions de formations, et non sur des processus organisationnels.

Tableau 10 : Rapprochement des critères de la grille d'audit AFC de Pôle emploi avec Qualiopi

Critères grille d'audit AFC Pôle emploi	Référentiel Qualiopi
1.CONSTRUIRE LES PARCOURS	Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.
2.DEVELOPPER LES COMPETENCES	Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus. Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.
3.CONCRETISER LES PROJETS	Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.
4.PILOTER SES RESSOURCES	Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre. Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.
5.AMELIORATION CONTINUE	Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Source : Mission

- Au niveau des indicateurs, les recoupements entre les deux grilles sont cependant moins nets, le référentiel d'audit de Pôle emploi portant à la fois sur des exigences génériques et des exigences spécifiques liées au CCFT des AFC.

[51] Certains critères d'audit sont ainsi propres à Pôle emploi et ne trouvent pas de correspondance dans le référentiel Qualiopi : exigences particulières d'informations, exigences de parcours de formation « sans couture », individualisés et personnalisés, exigences dans l'accompagnement spécifique à la recherche d'emploi, et comptes rendus à cet égard...

[52] Certains critères ne font l'objet que d'une correspondance partielle : par exemple pour le développement de savoirs faire et compétences professionnelles (soft skills) – qui peuvent être mis en relation avec l'accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à la citoyenneté dans Qualiopi, ou encore pour les Formations en situation de travail en entreprise (FESTE).

[53] Bien que faisant l'objet de clauses dans le CCFT (et étant également présents dans Qualiopi), certains critères ne sont pas (ou très peu) explicites dans le référentiel d'audit des AFC : par exemple les exigences d'adaptation pour les stagiaires en situation de handicap (pour Pôle emploi, l'individualisation des parcours, si elle est bien maîtrisée, permet l'adaptation à toutes les différences portées par les apprenants) et de présence d'un référent handicap, ou celles liées à la présentation des candidats aux épreuves de certification, ou encore les dispositions portant sur le recueil de l'appréciation des stagiaires.

[54] Enfin, Qualiopi comprend certains critères étrangers à la fois au CCFT des AFC et au référentiel d'audit de Pôle emploi: ce sont pour l'essentiel ceux liés aux formations en apprentissage, au référent mobilité (en effet, les critères proposés aux OF dans la catégorie Alternance ne sont pas pris en référence par Pôle emploi) et aux exigences en matière de veille (évolutions des compétences, des métiers et des emplois, innovations pédagogiques..).

Tableau 11 : Rapprochement des indicateurs de la grille d'audit AFC de Pôle emploi avec Qualiopi

AXE	Indicateurs	Correspondance avec indicateurs Qualiopi
1.CONSTRUIRE LES PARCOURS	Le prestataire met en œuvre un dispositif de communication et de sourcing proactif en direction des cibles du marché, notamment les publics PIC dits "en situation de fragilité au regard du marché du travail"	1) Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.
	Le nombre de places programmées pour chaque session, ainsi que les dates d'ICOP sont diffusées conformément aux exigences du CCFT, les informations sont exhaustives, fiables et actualisées (nombre de places et dates de réunions)	
	L'ICOP se déroule en deux temps, à savoir : _une information collective complète, claire et adaptée, permettant au D.E. de se positionner en toute connaissance de cause sur la formation et les perspectives qu'elle lui offre	4) Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s). 8)Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.
	_un entretien individuel de positionnement permettant d'évaluer notamment les connaissances théoriques et/ou les compétences techniques et relationnelles des demandeurs d'emploi et leur motivation	
	La décision prise à l'issue de l'ICOP est conforme, elle est saisie dans l'outil défini par Pôle Emploi :	
	_accepter le futur stagiaire en formation soit sur un parcours individualisé, soit sur un parcours approfondi (avec RAN)	
	_réorienter le D.E. vers un autre dispositif si la RAN de +20% n'est pas suffisante	
	Un plan individuel de formation complet et conforme est défini durant l'ICOP pour chaque stagiaire accepté en formation, précisant la durée de la formation ainsi que les modalités d'accompagnement prévues, en particulier celles répondant aux besoins spécifiques ou aux singularités du D.E. (notamment handicap)	10) Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
2.DEVELOPPER LES COMPETENCES	Le titulaire renseigne les inscriptions finalisées dans l'outil de Pôle Emploi dans les délais impartis	
	Le modèle pédagogique proposé par le prestataire est mis œuvre conformément à ses engagements. L'articulation des différentes modalités est pertinente, elle permet une réelle acquisition de compétences pour les demandeurs d'emploi.	
	L'organisme met en place des parcours de formation "sans-coutures", individualisés et personnalisés, évitant au maximum les interruptions du processus d'apprentissage et permettant de gérer les dynamiques individuelles et collectives	
	FESTE - Le prestataire met en œuvre des séquences de formation en situation de travail en entreprise permettant au demandeur d'emploi une réelle montée en compétences : cette montée en compétences fait l'objet d'une évaluation formelle. Il pilote cette modalité de formation dans toutes ses dimensions.	13) Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.
	Le prestataire met en œuvre une palette de modalités d'accompagnements adaptées, permettant notamment de prévenir les décrochages	12) Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours
	Le prestataire met à disposition des ressources pédagogiques adaptées à la formation et aux modalités pédagogiques. Elles font l'objet d'une actualisation à une fréquence pertinente.	19) Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier
	Les compétences acquises font l'objet d'une évaluation à une fréquence et selon des modalités pertinentes, permettant d'objectiver le niveau de préparation du demandeur d'emploi pour la sortie du parcours	11) Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
	Le Titulaire s'engage à fournir aux stagiaires dans les deux premiers jours du parcours toutes les informations exigées au CCFT	9) Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.

RAPPORT IGAS N°2023-024R/IGESR N°22-23 181A

AXE	Indicateurs	Correspondance avec indicateurs Qualiopi
1.CONSTRUIRE LES PARCOURS	Le prestataire met en œuvre un dispositif de communication et de sourcing proactif en direction des cibles du marché, notamment les publics PIC dits "en situation de fragilité au regard du marché du travail"	1) Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.
	Le nombre de places programmées pour chaque session, ainsi que les dates d'ICOP sont diffusées conformément aux exigences du CCFT, les informations sont exhaustives, fiables et actualisées (nombre de places et dates de réunions)	Voir 1)
	L'ICOP se déroule en deux temps, à savoir : _une information collective complète, claire et adaptée, permettant au D.E. de se positionner en toute connaissance de cause sur la formation et les perspectives qu'elle lui offre	4) Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s). 8)Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.
	_un entretien individuel de positionnement permettant d'évaluer notamment les connaissances théoriques et/ou les compétences techniques et relationnelles des demandeurs d'emploi et leur motivation	
	La décision prise à l'issue de l'ICOP est conforme, elle est saisie dans l'outil défini par Pôle Emploi :	
	_accepter le futur stagiaire en formation soit sur un parcours individualisé, soit sur un parcours approfondi (avec RAN)	
	_reorienter le D.E. vers un autre dispositif si la RAN de +20% n'est pas suffisante	10) Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
2.DEVELOPPER LES COMPETENCES	Un plan individuel de formation complet et conforme est défini durant l'ICOP pour chaque stagiaire accepté en formation, précisant la durée de la formation ainsi que les modalités d'accompagnement prévues, en particulier celles répondant aux besoins spécifiques ou aux singularités du D.E. (notamment handicap)	
	Le titulaire renseigne les inscriptions finalisées dans l'outil de Pôle Emploi dans les délais impartis	
	Le module pédagogique proposé par le prestataire est mis œuvre conformément à ses engagements. L'articulation des différentes modalités est pertinente, elle permet une réelle acquisition de compétences pour les demandeurs d'emploi.	
	L'organisme met en place des parcours de formation "sans-coutures", individualisés et personnalisés, évitant au maximum les interruptions du processus d'apprentissage et permettant de gérer les dynamiques individuelles et collectives	
	FESTE - Le prestataire met en œuvre des séquences de formation en situation de travail en entreprise permettant au demandeur d'emploi une réelle montée en compétences : cette montée en compétences fait l'objet d'une évaluation formelle. Il pilote cette modalité de formation dans toutes ses dimensions.	13) Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.
	Le prestataire met en œuvre une palette de modalités d'accompagnements adaptés, permettant notamment de prévenir les décrochages	12) Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours
	Le prestataire met à disposition des ressources pédagogiques adaptées à la formation et aux modalités pédagogiques. Elles font l'objet d'une actualisation à une fréquence pertinente.	19) Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier
3.CONCRETISER LES PROJETS	Les compétences acquises font l'objet d'une évaluation à une fréquence et selon des modalités pertinentes, permettant d'objectiver le niveau de préparation du demandeur d'emploi pour la sortie du parcours	11) Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
	Le Titulaire s'engage à fournir aux stagiaires dans les deux premiers jours du parcours toutes les informations exigées au CCFT	9) Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
	Le prestataire mobilise des outils et ressources au service de l'insertion professionnelle des bénéficiaires	29) Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.
	Le prestataire mobilise des réseaux de partenaires, d'acteurs de l'emploi et d'entreprises tout au long du parcours	28) Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.
	Le prestataire déploie des actions d'accompagnement à la recherche d'emploi et mobilise les périodes d'entreprise comme un outil d'accès à l'emploi	
	Les compétences transversales sont développées durant le parcours (en Of & en entreprise), dans un objectif d'insertion professionnelle durable	14) Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.
	Le prestataire définit et pilote des indicateurs sur l'accès à l'emploi des bénéficiaires qu'il a formés	
4.PILOTER SES RESSOURCES	L'organisme mobilise une équipe pédagogique composée de formateurs ayant des qualifications et/ou expériences professionnelles suffisantes dans le domaine de la formation professionnelle et/ou dans le(s) métier(s) visé(s) par la formation.	21) Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations. 22)Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.
	Lorsque l'organisme fait appel à de la sous-traitance, il s'assure du respect des conditions du contrat du marché	27) Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel
	Le prestataire met à disposition les locaux, le matériel et les ressources pédagogiques adaptées à la prestation, ils sont entretenus et /ou à jour	17) Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques ...).
	L'organisme suit et rend compte du déroulement des parcours des demandeurs d'emploi, notamment en actualisant les outils de Pôle Emploi	
	L'organisme se tient à jour des habilitations nécessaires à l'exécution du marché	
5.AMELIORATION CONTINUE	L'organisme réalise et transmet à Pôle emploi un reporting complet des entrées en formation, comprenant les indicateurs mentionnés dans le CCFT. Il analyse ces données et met en place des actions d'amélioration continue	32) Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

Source : Mission

2.1.1.3 Une démarche d'audit normalisée à l'aide de documents support comportant un questionnaire à destination de stagiaires

- La démarche d'audit a été outillée, avec l'appui d'un consultant externe.

[55] Elle comprend la grille du référentiel, à l'utilisation de laquelle les auditeurs ont été formés, comme plus largement à la démarche d'audit et à ses attendus. Pour chaque critère, la grille comporte des précisions, ainsi que des points de vigilance et une définition de la non-conformité.

[56] Un ensemble de documents support est à disposition des auditeurs : courriers et messages types, planning de déroulement de l'audit (sur deux jours), guide de l'audit à communiquer, fiche de recueil des non conformités.

- L'audit comporte une démarche originale consistant à administrer un questionnaire à l'attention de certains stagiaires et comportant des questions sur leur satisfaction globale, et d'autres visant à recueillir leur avis sur le degré d'atteinte de chacun des cinq axes de la grille d'audit.

[57] Un plan de rapport d'audit standard est disponible.

- L'audit comporte une phase contradictoire avec l'organisme, qui dispose de sept jours pour formuler une réponse aux premières observations formulées.

[58] En cas de non-conformités, l'auditeur établit une fiche de non-conformité par constat. Ces fiches doivent alors être complétées par l'organisme audité, en intégrant pour chacune un plan d'actions correctives (à mettre en œuvre dans un délai de 1 à 2 mois pour les NC partielles et dans un délai de 2 à 3 mois pour les NC).

2.1.2 Un dispositif d'évaluation de la satisfaction des stagiaires ANOTEA

2.1.2.1 Un dispositif déjà bien installé et utilisé

[59] Depuis 2017, Pôle emploi a mis en place un dispositif de notation des formations par les stagiaires- intitulé ANOTEA-, visant à recueillir leur avis de manière anonyme, et à les publier en ligne, de manière à aider les futurs stagiaires dans le choix de leur formation et constituer également un outil d'amélioration de l'offre.

[60] Le dispositif est automatique, chaque DE ayant fait l'objet d'une attestation d'entrée en stage étant destinataire du questionnaire, le soir du dernier jour de sa formation.

[61] Le questionnaire comprend cinq items : l'accueil de l'organisme de formation, le contenu de la formation (programme, supports pédagogiques, organisations de modules, alternance théorie /pratique), l'équipe de formateurs, les moyens matériels mis à disposition (salles de cours, plateaux techniques...), l'accompagnement (aide à la recherche de stage/emplois, mise en relation et rencontre avec les entreprises).

[62] Chaque note est comprise entre 1 et 5, et une note globale est constituée de la moyenne des cinq notes⁷⁴.

[63] Les commentaires sont possibles, sous réserve de n'être ni injurieux ni infamant, ni nominatifs, une modération (automatique et manuelle) étant mise en œuvre au niveau des directions régionales et faisant l'objet d'une charte. Certains commentaires s'apparentant à des alertes (actes condamnables, harcèlement ...) font l'objet d'un traitement particulier (prise de contact avec l'OF).

[64] Les organismes de formations disposent de la possibilité de répondre aux avis publiés.

[65] En termes quantitatifs, un tiers de stagiaires notent la formation qu'ils ont suivie, 43% des formations disponibles ont été notées, et 6500 organismes seraient connectés à ANOTEA.

2.1.2.2 Un dispositif partagé

- Le dispositif de notation ANOTEA est harmonisé avec celui disponible pour le CPF, qui comporte la même grille de critères et cinq niveaux de cotation.
- Les conseils régionaux peuvent disposer de l'outil pour les formations qu'ils financent ; nombreux sont ceux qui ont demandé à en bénéficier.

2.1.2.3 Une utilisation axée sur la progression de la qualité de l'offre

[66] La vocation première de l'outil est bien d'aider au choix par les demandeurs d'emplois de formations faisant l'objet des meilleures appréciations par leurs pairs. Une boucle vertueuse est ainsi sensée orienter vers les formations les mieux appréciées et créer une pression à l'amélioration de l'offre. La visibilité des avis est assurée sur le site de Pôle emploi, mais également sur d'autres sites exposant l'offre de formation.

[67] Les organismes de formation disposent d'un compte permettant de consulter et visualiser les avis, et y répondre, tout en pouvant signaler au modérateur, si nécessaire, des avis injurieux ou diffamatoires. Pôle emploi incite les OF à répondre de manière personnalisée, mais en s'adressant en fait aux futurs stagiaires. La réponse à une critique peut en effet être l'occasion de montrer l'importance attachée à une démarche de progrès, et à l'établissement de relations de confiance avec les stagiaires.

[68] Pôle emploi peut également utiliser ANOTEA pour amorcer un dialogue de progrès avec les OF qu'il finance. Les signalements peuvent d'abord permettre de prendre contact avec l'organisme, afin de comprendre la situation et adopter le cas échéant des solutions correctives.

[69] Dans le cadre des audits qualité, certaines DR ont signalé que les notes pouvaient être examinées ainsi que les commentaires éventuels des demandeurs d'emploi pour éclairer les échanges avec les OF audités.

⁷⁴ Diverses fonctionnalités permettent des présentations agrégées ou de statistiques

[70] Enfin, les comités de pilotage contractuel peuvent également être documentés par les résultats des notations.

[71] De l'avis de plusieurs interlocuteurs de la mission, ces données ne sont cependant que complémentaires et ne seraient jamais suffisantes en elles-mêmes pour déclencher un contrôle ou établir un bilan négatif lors d'un comité de pilotage.

2.2 Un déploiement en chantier

2.2.1 Des dispositifs de signalement et ciblage variables

[72] Le ciblage des organismes contrôlés ne fait pas l'objet d'un cadrage particulier et paraît laissé à l'initiative de chaque DR.

[73] Pour la DR Ile de France, la procédure de repérage et ciblage des organismes contrôlés s'appuie sur des critères de sélection fondés sur la récurrence des réclamations et/ou des verbatim négatifs issus des enquêtes de satisfactions Ipsos (« les retours effectués par les stagiaires sont étudiés et permettent d'initier un contrôle s'ils posent une alerte sur un centre de formation »).

[74] Les réponses apportées dans le cadre d'ANOTEA peuvent également servir d'éléments d'alerte. C'est ce que signalent par exemple les DR Occitanie (« les commentaires éventuels des demandeurs d'emploi peuvent éclairer les échanges avec les OF audités »), ou ARA (« les avis ou des commentaires d'Anotéa viennent étayer les faisceaux d'indices lors des différentes alertes remontées par les stagiaires »).

[75] Pour les DR Normandie et Bretagne, parcontre, ANOTEA n'est jamais à l'origine d'un contrôle.

[76] La DR Grand-est mentionne que le suivi opéré par ses référents de marché peut permettre de repérer des organismes méritant contrôle.

[77] Enfin, comme mentionné *supra*, les échanges d'informations entre financeurs (notamment avec les Régions) paraissent très limités.

2.2.2 Un déploiement régional inégal du dispositif d'audit qualité

[78] Le taux de réalisation des audits AFC programmés en 2022 (soit 216 audits) atteint 87%, mais ce taux reste très variable selon les régions, certaines restant en deçà de 50% (Ile de France, Normandie, Bretagne, Pays de la Loire). Pôle emploi admet une mobilisation « très hétérogène », malgré une fixation ascendante des objectifs des directions régionales en 2023.

[79] L'augmentation d'environ 50% du nombre d'audits réalisés constitue l'objectif 2023. Selon Pôle emploi, cet objectif de 300 audits correspondrait à un peu moins de 1% des sessions de formation organisées sur une année.

[80] Au demeurant, certaines régions qui n'achètent pas d'AFC, audient uniquement des actions individuelles, parmi lesquelles Occitanie⁷⁵ et Normandie.

Tableau 12 : Nombre de contrôles réalisés en 2022 et objectif 2023, par région

DR	Objectif 2022	Réalisé 2022	Objectifs 2023
ARA	20	20	28
BFC	11	9	12
Bretagne	8	4	12
CVL	9	8	12
Corse	1	1	2
Grand Est	20	51	36
Guadeloupe	8	0	9
Guyane	3	3	4
Hauts de France	15	13	22
IDF	32	14	38
Martinique	6	5	8
Mayotte	2	2	3
Normandie	15	7	18
Nouvelle Aquitaine	15	8	20
Occitanie	22	20	28
PACA	10	10	18
PDL	12	2	18
Réunion	7	11	12
TOTAL	216	188	300

Source : Pôle emploi

2.2.3 Les suites des audits et des notations des formations : des actions perfectibles

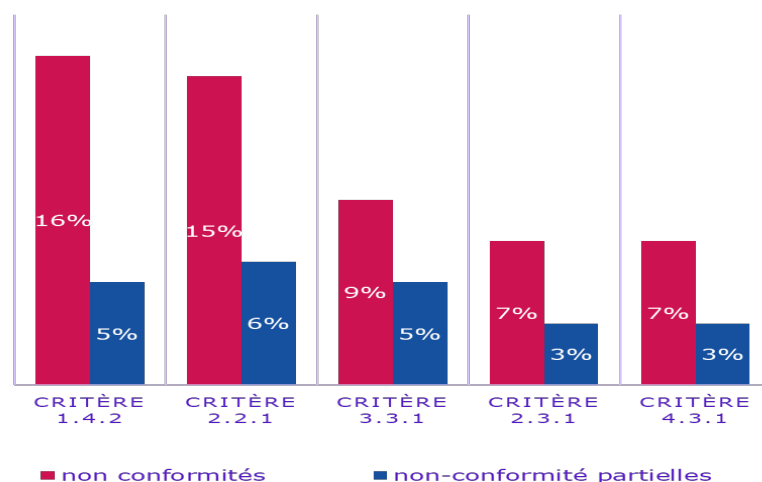
2.2.3.1 Les non-conformités et leurs suites

[81] Les cinq non conformités les plus fréquemment constatées en 2022 concernent:

- la définition d'un plan individuel de formation complet et conforme (Critère 1.4.2);
- la mise en place des parcours de formation "sans-couture", individualisés et personnalisés (Critère 2.2.1) ;
- Le déploiement d'actions d'accompagnement à la recherche d'emploi et mobilisation des périodes d'entreprise comme un outil d'accès à l'emploi (Critère 3.3.1) ;
- La mise en œuvre de modalités d'accompagnements adaptées, permettant notamment de prévenir les décrochages (Critère 2.3.1) ;
- La mise à disposition de locaux, matériels et ressources pédagogiques adaptées (Critère 4.3.1).

⁷⁵ La DR Occitanie achète et contrôle cependant les AFC en formations de français langue étrangère

Graphique 6 : Les non-conformités en 2022



Source : Pôle emploi

[82] Les taux de non conformités peuvent apparaître relativement bas, mais ils concernent des critères importants. Certaines observations ont conduit à des plans d’actions correctifs, qui au demeurant n’ont pas tous été suivis d’effet, d’où 2 résiliations de contrat en 2022 et certaines diminutions des volumes de commandes.

[83] Le bilan 2022 fourni par les DR Ile de France et Grand Est (première région par le nombre de contrôles réalisés) corroborent les conclusions nationales.

[84] S’agissant de l’Ile de France, les données suivantes ont été communiquées par la DR, pour les 39 non-conformités relevées en 2022.

Critère 1 « Construire les parcours »

Les audits montrent que la remise à niveau (RAN) est souvent systématique pour les stagiaires et ce pour une durée indifférenciée. Les plans individuels de formations sont souvent identiques pour les stagiaires. On constate également une absence de personnalisation des parcours suite aux tests réalisés par les apprenants.

Critère 2 « Développer les compétences »

Les critères 2.2 et 2.3 concentrent les non-conformités suivantes : pas de deuxième entretien de mi-parcours pour les apprenants ; pas d’actualisation du Plan individuel de formation ; absence de soutien/coaching

Critère 3 « Concrétiser les projets »

Les principaux écarts se situent au niveau du critère 3.2 (partenariat) pour lequel il semble il y avoir une absence de mise en œuvre pour certains organismes de formation.

Critère 4 « Piloter les ressources »

La récurrence des non-conformités se situe surtout au niveau du point 4.1 (formateurs et intervenants) sur les parcours d'intégration de nouveaux formateurs, plans de formations internes.

Critère 5 « Amélioration continue »

L'amélioration continue constitue le point d'amélioration de l'essentiel des organismes audités. Seuls 2 d'entre eux ont présenté un suivi complet des 16 indicateurs du Cahier des charges fonctionnel et technique. En général, on constate principalement un suivi sur 2 ou 3 indicateurs (taux de satisfaction, taux de retour)

(source : DR IdF)

[85] S'agissant de la DR Grand-Est, le tableau suivant établit les non-conformités relevées en 2022.

Tableau 13 : Bilan des contrôles en région Grand Est en 2022

Nombre de contrôle effectués :	64
Nombre de contrôles sans non-conformité :	15
Moyenne de non-conformités par contrôle :	3,5
Moyenne de non-conformités par contrôle première vague de contrôle :	3,8
Moyenne de non-conformités par contrôle deuxième vague de contrôle :	2,75
Plus grand nombre de NC relevées lors d'un contrôle :	14

Source : DR GE

[86] Sur les 190 non conformités relevées, 34 concernaient l'élaboration du parcours individualisé, 23, l'organisation du parcours, 19, le développement de compétences favorisant le retour ou l'accès à l'emploi, 13, les ressources pédagogiques, 13, les accompagnements à la recherche d'emploi.

[87] Les travaux de contrôle menés par la DR GE montrent la potentielle efficacité de la demande de plans d'actions correctifs. Pour un organisme où un nombre élevé de non conformités avait été relevé en première analyse, un second contrôle a noté pour sa part la régularisation complète de la situation.

[88] Néanmoins, cette démarche est exigeante et réclame une mobilisation forte et continue des DR. Celle-ci a pu être constatée en Grand-Est, mais au niveau national, le déploiement des moyens nécessaires reste largement en cours.

2.2.3.2 La prise en compte des notes ANOTEA

[89] Les résultats des notations sont conçus à ce stade comme des informations mutualisées entre utilisateurs, selon un modèle de notation en ligne, élément de l'économie collaborative, désormais classique et appliqué à de nombreux secteurs de consommation.

[90] Selon les entretiens de la mission en direction régionale et les résultats d'une enquête flash auprès de quatre DR, ANOTEA fait par ailleurs l'objet de l'utilisation suivante par les services :

- Comme mentionné plus haut, les résultats d'ANOTEA peuvent entrer dans un faisceau d'indices permettant de cibler des contrôles ; néanmoins, jamais les seuls résultats d'ANOTEA ne conduisent à contrôler tel ou tel organisme de formation ;
- Les avis permettent d'interpeller des OF par mail suite aux séances de modération notamment lorsque des avis négatifs sont validés ou certains rejetés pour le motif alerte (accusation grave). La DR ARA dispose d'un outil spécifique Qualisof (outil régional dédié à l'enregistrement et au suivi des dysfonctionnements des organismes de formation et des plans d'amélioration, alimenté par une insatisfaction émanant d'un demandeur d'emploi, d'un collectif de demandeurs, d'une entreprise, d'un partenaire ou issue d'un faisceau d'indices via Anotéa ou enquêtes de satisfaction).
- Des avis peuvent être le cas échéant utilisés lors de comités de pilotage de marché, afin d'alimenter les échanges.

ANNEXE 13 : Le contrôle qualité de la CDC

1 L'enregistrement des organismes de formation avant l'entrée sur la plateforme MCF constitue un premier filtre significatif

[1] Les formations éligibles au Compte personnel de formation sont définies à l'article L.6323-6 du Code du travail⁷⁶ et comprennent les actions sanctionnées par des certifications enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ou au répertoire spécifique (RS), les actions permettant de valider les acquis de l'expérience, les bilans de compétence, certaines actions de préparation du permis de conduire, les actions de formation d'accompagnement et de conseil dispensées aux créateurs ou repreneurs d'entreprises (ACRE), des actions de formation destinées aux bénévoles et aux volontaires en service civique, et enfin des actions bénéficiant aux élus locaux.

[2] La Caisse des dépôts et consignations (CDC) apporte des précisions relatives à l'éligibilité pour certaines catégories de formations. Par exemple :

- Pour les formations certifiantes, la certification doit être active, et une formation préparant à un bloc de compétences d'une certification enregistrée au RNCP est éligible au CPF ;
- Pour les permis de conduire, il est précisé que l'organisme de formation qui prépare aux épreuves théoriques ou pratiques doit disposer d'un agrément préfectoral, et doit « s'assurer que le titulaire de compte vise bien la réalisation d'un projet professionnel ou la sécurisation de son parcours professionnel » ;
- Pour les actions de formation dispensées aux créateurs ou repreneurs d'entreprise, il est précisé que « la formation proposée doit viser l'acquisition de compétences entrepreneuriales ».

⁷⁶ Article L6323-6 I.-Sont éligibles au compte personnel de formation les actions de formation sanctionnées par les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national prévu à l'article L. 6113-1, celles sanctionnées par les attestations de validation de blocs de compétences au sens du même article L. 6113-1 et celles sanctionnées par les certifications et habilitations enregistrées dans le répertoire spécifique mentionné à l'article L. 6113-6 comprenant notamment la certification relative au socle de connaissances et de compétences professionnelles.

II.-Sont également éligibles au compte personnel de formation, dans des conditions définies par décret :

1° Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience mentionnées au 3° de l'article L. 6313-1 ;

2° Les bilans de compétences mentionnés au 2° du même article L. 6313-1 ;

3° La préparation de l'épreuve théorique du code de la route et de l'épreuve pratique du permis de conduire des véhicules du groupe léger et du groupe lourd ;

4° Les actions de formation d'accompagnement et de conseil dispensées aux créateurs ou repreneurs d'entreprises ayant pour objet de réaliser leur projet de création ou de reprise d'entreprise et de pérenniser l'activité de celle-ci ;

5° Les actions de formation destinées à permettre aux bénévoles et aux volontaires en service civique d'acquérir les compétences nécessaires à l'exercice de leurs missions. Seuls les droits acquis au titre du compte d'engagement citoyen peuvent financer ces actions ;

6° Les actions de formations financées par le fonds du droit individuel à la formation des élus locaux mentionné à l'article L. 1621-3 du code général des collectivités territoriales, dans les conditions prévues à la section 6 du présent chapitre.

[3] L'ensemble formé par les textes applicables et les précisions apportées par la CDC est fondateur d'un **contrôle d'éligibilité au CPF**.

1.1 Les étapes, critères et formalités d'enregistrement : des vérifications assez strictes

[4] Les conditions de référencement des prestataires sur le site Mon compte formation sont précisées à l'article L6323-9-1 CT.⁷⁷ Elles visent à sécuriser l'établissement du catalogue d'actions éligibles au CPF, dans un contexte de montée en charge marqué par des fraudes massives.

1.1.1 La phase de sécurisation d'urgence pour lutter contre des phénomènes de fraude

[5] Entre la fin de l'année 2021 et septembre 2022, la CDC a mené à bien plusieurs opérations de vérification du catalogue de formations offertes au CPF, essentiellement sur la base de contrôles d'éligibilité à l'enregistrement, mais également de l'adéquation des méthodes et programmes, et de l'habilitation à former, se traduisant par de nombreux déréférencements d'organismes.

[6] A titre d'exemple, il peut être cité les opérations lancées en avril et mai 2022, concernant les formations à l'ACRE, dont les objectifs sont définis réglementairement⁷⁸ et dont une note

⁷⁷ Article L6323-9-1 : Les prestataires mentionnés à l'article L. 6351-1 adressent à la Caisse des dépôts et consignations une demande de référencement sur le service dématérialisé mentionné à l'article L. 6323-9. Ces prestataires sont référencés sur le service dématérialisé à condition : 1° D'être enregistrés dans les conditions prévues à la section 2 du chapitre Ier du titre V du présent livre et de justifier du respect des obligations mentionnées aux articles L. 6352-1, L. 6352-2, L. 6352-6 et L. 6352-11 ; 2° De satisfaire aux conditions d'exercice dans le cadre du service dématérialisé, notamment à celles liées à l'éligibilité des actions prévues à l'article L. 6323-6 et à celles liées à la détention des autorisations et des certifications nécessaires, dont celles mentionnées à l'article L. 6316-1 du présent code et à l'article L. 1221-3 du code général des collectivités territoriales, ainsi que des habilitations délivrées par les ministères et les organismes certificateurs mentionnés à l'article L. 6113-2 du présent code ; 3° De respecter les prescriptions de la législation fiscale et de sécurité sociale ; 4° D'avoir produit toutes les pièces justificatives requises ; 5° De satisfaire aux conditions prévues par les conditions générales d'utilisation du service dématérialisé prévues à l'article L. 6323-9. La Caisse des dépôts et consignations peut refuser de référencer le prestataire qui, au cours des deux années précédentes, a fait l'objet d'une sanction du fait d'un manquement à ses obligations contractuelles prévues par ces conditions générales d'utilisation. Lorsque les conditions de référencement mentionnées au présent article cessent d'être remplies, la Caisse des dépôts et consignations procède au déréférencement du prestataire. Pour l'application du 3° du présent article, des traitements automatisés de données peuvent être organisés entre la Caisse des dépôts et consignations, les organismes de sécurité sociale chargés du recouvrement des cotisations et contributions de sécurité sociale et l'administration fiscale.

⁷⁸ Article D 6323-7 CT (modifié le 22 avril 2022) : I.- Les actions de formation, d'accompagnement et de conseil éligibles au compte personnel de formation mentionnées au 4° du II de l'article L. 6323-6 sont réalisées dans le cadre du parcours prévu à l'article L. 6313-2 suivi par le créateur ou le repreneur d'entreprise. Ces actions ont pour objet l'acquisition de compétences *exclusivement* liées à l'exercice de la fonction de chef d'entreprise concourant au démarrage, à la mise en œuvre et au développement du projet de création

commune de la DGEFP, de France compétences et de la CDC⁷⁹ rappelle la nature et les conditions de délivrance. Ainsi, « il est de la responsabilité des organismes de formation de s'assurer des conditions de mise en œuvre de leurs actions au regard de la réglementation et des conditions particulières » relatives aux engagements des parties. Celles-ci ne peuvent avoir pour objet que « de réaliser le projet de création ou de reprise d'entreprise et de pérenniser l'activité de celle-ci ». Il appartient à l'organisme :

- de vérifier la viabilité économique du projet et l'adéquation de la formation au projet,
- de délivrer une formation liée à l'acquisition de compétences entrepreneuriales et non « métier »,
- de proposer un parcours pédagogique permettant d'atteindre l'objectif professionnel.

[7] La note rappelle *in fine* que l'habilitation à délivrer une certification inscrite au RNCP ou au RS permet de disposer de garanties de conformités.

[8] Les analyses de conformité de l'offre de formation ont pu ainsi être menées pour les formations délivrées pour l'ACRE, mais aussi pour les formations au permis de conduire ou les bilans de compétence.

1.1.2 La stabilisation des procédures

[9] Depuis le 6 octobre 2022, la CDC a mis en place un dispositif d'enregistrement très vigilant des prestataires sur la plateforme MCF, sur la base des conditions générales d'utilisation⁸⁰ et conditions particulières, relatives aux engagements des parties⁸¹. La procédure comprend deux phases successives.

1.1.2.1 La phase de recevabilité

[10] L'accès à la plateforme suppose une demande via le formulaire « demande d'accès à l'espace des organismes de formation (EDOF) », assorti de pièces justificatives.

ou de reprise d'une entreprise et à la pérennisation de son activité, et qui ne sont pas propres à l'exercice d'un métier dans un secteur d'activité particulier.

II.- Ces actions sont mises en œuvre par des opérateurs ayant procédé à la déclaration prévue à l'article L. 6351-1.

III.- L'opérateur peut refuser de dispenser à la personne les actions mentionnées au I, soit en raison du manque de consistance ou de viabilité économique du projet de création ou de reprise d'entreprise, soit lorsque le projet du créateur ou du repreneur ne correspond pas au champ de compétences de l'opérateur.

⁷⁹ Note à l'attention des organismes de formation en date du 2 mai 2022

⁸⁰ Art L 6323-9 CT : « Les conditions générales d'utilisation précisent les engagements souscrits par les titulaires du compte et les prestataires mentionnés à l'article L. 6351-1 ».

⁸¹ dispositions de l'article 3-2 des CGU relatif à « La vérification du respect des conditions de référencement » et de l'article 2 des CP organismes de formation, relatif aux « Modalités d'inscription sur l'Espace professionnel »

[11] Selon la CDC, la demande est recevable si cumulativement elle est : « lisible (données cohérentes et lisibles), complète (formulaire renseigné et pièces fournies en intégralité) et sincère (données vérifiables). » A ce stade de la demande, trois catégories d'éléments sont vérifiées :

- des exigences de base relatives à l'organisme, qui doit produire son numéro de déclaration d'activité, respecter l'obligation de transmission de son bilan pédagogique et financier annuel, et ses obligations fiscales et sociales, et démontrer qu'il n'a fait l'objet d'aucune condamnation pénale ;
- des exigences relatives à la capacité technique et pédagogique à délivrer des formations, de qualité (production de la certification Qualiopi) ;
- des exigences relatives aux formations délivrées, qui doivent être éligibles au CPF (*cf. supra*), et à la détention de l'habilitation à préparer ou délivrer une certification, ou autre agrément⁸².

1.1.2.2 La phase complémentaire d'instruction

[12] En cas de demande recevable, la procédure se poursuit en deux étapes :

- la participation obligatoire à une session de formation et la prise de connaissance obligatoire de différents éléments (CGU, guide d'utilisation et de saisie d'EDOF..) ;
- la production de pièces supplémentaires en fonction du champ d'activité, dont l'examen fait appel aux mêmes critères que dans la phase de recevabilité (complétude, sincérité).

Tableau 14 : Pièces à fournir en phase complémentaire d'instruction

Situation OF	Pièces à fournir	Situation OF	Pièces à fournir
L'OF est une association	• Statuts • PV de la dernière assemblée générale	L'OF propose des formations préparant à des certifications inscrites au Répertoire National des Compétences Professionnelles	• Fichier contenant les codes et intitulés des certifications pour lesquelles l'OF est habilité à former
Tous les OF	• dernière liasse fiscale • dernier bilan et compte de résultat • dernier bilan pédagogique et financier • attestation de vigilance Urssaf en cas de sous-traitance	L'OF propose des formations préparant à des certifications inscrites au Répertoire Spécifique	• Fichier contenant les codes et intitulés des certifications pour lesquelles habilité à former
Si l'OF emploie des formateurs salariés	• Fichier avec les noms et coordonnées des formateurs, leur titre et qualité, les formations dispensées par chacun • Quelques CV et copies de diplômes des formateurs (regroupés dans un fichier)	L'OF propose des actions « Bilan de compétences »	• Fichier avec les noms et coordonnées des formateurs, leur titre et qualité • Fichier avec les accréditations Test
Si l'OF sous-traite la formation	Document avec les noms, les coordonnées et les NDA des formateurs, leur titre et qualité, les formations dispensées par chacun	L'OF propose des actions création / reprise d'entreprise	• Fichier avec les noms et coordonnées des formateurs, leur titre et qualité
Si l'OF sous-traite des services autre que de la formation	• Fichier avec les noms et les coordonnées des sous-traitants, activités assurées par chaque sous-traitant • Quelques copies des contrats de sous-traitance (regroupées dans un fichier)	Pour l'ensemble des formations destinées à être commercialisées sur MCF	• Contenu détaillé des formations envisagées (dont programme de chaque formation) • Grille des tarifs

⁸² agrément préfectoral autorisant à exploiter un établissement de conduite routière

Source : CDC

[13] A l'issue de l'instruction, la CDC notifie une décision, et en cas de refus, le renouvellement de la demande reste possible.

1.2 Les résultats : un filtre significatif

1.2.1 Les exemples du secteur de l'ACRE et des bilans de compétences

[14] A titre d'illustration, on rappellera les résultats des opérations menées dans le secteur de l'ACRE.

Une hausse du nombre des organismes de formation proposant cette offre était constatée en 2021 et 2022, avec 2493 OF en mars 2021 et 4188 en mars 2022.

Les contrôles de 4693 organismes de formation ont été organisés en 2 vagues sur la période de mai 22 à mai 2023.

2 703 organismes de formation ont été sanctionnés par déréférencement pour non-conformité de leurs offres.

Au total on peut noter que :

- Fin 2022 : 294 500 formations étaient engagées pour 472 M€ (après une première vague massive de régulation)
- A mi-mai 2023 : 27 400 formations ACRE étaient engagées pour 40 M€,
- Sans cette seconde campagne de contrôle ACRE qui a permis d'assainir l'offre et de contenir fortement la dépense, à mi-mai 2023, on aurait pu s'attendre (reprise des données 2022), à environ 135 000 formations et 216 M€ engagés,
- Ainsi, au 16/05/2023 : 1 247 OF proposent des formations ACRE, ils étaient 1390 fin décembre 2022.

(Source CDC)

[15] De même, pour le secteur des bilans de compétence, une action d'assainissement du marché a été engagée au premier semestre 2023.

Le volume financier engagé à fin février 2023 est de 32,8 M€ contre 27,2 M€ à fin février 2022. On constate une progression de 30 % environ des OF demandant une entrée sur MCF avec une offre portant sur des bilans de compétence, et un risque particulier lié à des OF faisant largement appel à de la sous-traitance.

- Décembre 22 : co-construction avec les professionnels d'un guide d'éligibilité au financement CPF, mise en ligne, puis diffusion et présentation (Webinaire),
- Février 23 : envoi d'une lettre d'informations aux 2.900 OF concernés proposant une offre de bilan de compétences,

- Ouverture d'une procédure contradictoire entre le 2 mai et le 13 juillet à destination de 646 organismes dont les offres ont été identifiées en anomalie, dont 306 ont été sanctionnés pour des offres non conformes.
- Ouverture en juillet d'une seconde vague de contrôle à destination de 200 OF sur l'offre bilan de compétence (en cours)

(source : CDC)

[16] Les formations au permis de conduire pourraient faire l'objet d'une opération de contrôle d'éligibilité au premier semestre 2024.

1.2.2 Les résultats quantitatifs : de forts taux de rejets des demandes d'enregistrement

[17] En termes quantitatifs, les résultats de filtrage à l'enregistrement après le 6 octobre 2022, sont les suivants.

Tableau 15 :

	Du 6/10/2022 au 31/12/2022	Du 6/10/2022 au 30/6/2023
Demandes d'enregistrement déposées	1700	7000
Demandes d'enregistrement rejetées	1400 (82%)	6200 (88,5%)
Causes de rejet	- 60% : absence de respect des conditions d'éligibilité et de référencement de l'organisme ou son offre - 25% : saisie d'informations inexactes dans le formulaire - 14% : pratiques non conformes à la réglementation en vigueur	

Source : CDC

[18] La CDC note une hausse des rejets liés à la qualité de l'offre proposée et à l'absence de respect des conditions d'éligibilité⁸³, marquant une volonté de dissimuler certaines informations utiles au contrôle et probablement de proposer un contenu pédagogique ne répondant pas aux standards de qualité de l'offre de formation, voire d'accéder à la plateforme pour des motifs frauduleux.

⁸³ Les irrégularités graves (inexactitude des données déclarées, non-respect des conditions d'éligibilité, manquement réglementaires...) représentaient 30% de la part total des rejets au premier trimestre 2023, et 40% à la fin du deuxième trimestre

2 La contrôle qualité paraît bien outillé mais reste inopérant

2.1 Des bases juridiques adéquates pour la mise en œuvre d'un contrôle qualité

2.1.1 Les bases juridiques existantes imposent à la CDC de diligenter des contrôles et précisent certaines sanctions envisageables, sans préjudice de poursuites judiciaires

2.1.1.1 Le principe du contrôle qualité et les sanctions envisageables

[19] Aux termes de l'article L 6333-1 CT, la Caisse des dépôts et consignations « assure la gestion des ressources en vue de financer les droits acquis au titre du compte personnel de formation ».

[20] Mais, le texte en vigueur relatif aux contrôles qualité de la formation professionnelle reste pour sa part laconique, et se contente d'en imposer le principe aux différents financeurs. En effet, aux termes de l'article L6316-3 CT, « les organismes financeurs⁸⁴ ..., dont la CDC, procèdent à des contrôles afin de s'assurer de la qualité des formations effectuées ».

[21] Pour outiller son approche du contrôle qualité, la CDC a souhaité s'adjoindre les services d'un cabinet conseil, afin de créer une méthodologie appropriée et décliner les sanctions envisageables.

[22] Aux termes de l'article R. 6333-6 CT, lorsque la Caisse des dépôts et consignations constate un manquement de l'un des prestataires de formation aux engagements qu'il a souscrits, « elle peut, selon la nature du manquement, lui demander le remboursement des sommes qu'elle lui a indûment versées et suspendre temporairement son référencement sur le service dématérialisé » MCF.

[23] Au-delà de la référence à ces deux types de sanctions, le texte pose trois principes :

- proportionnalité des sanctions aux manquements constatés,
- application d'une procédure contradictoire,
- renvoi des modalités aux conditions générales d'utilisation.

[24] Dans le cadre de contrôle et de sanctions qui vient d'être élaboré, ces dernières prennent pour l'essentiel la forme de suspension de paiement⁸⁵ ou de déréférencement de l'organisme, ou d'une partie des formations qu'il propose⁸⁶.

⁸⁴ opérateur de compétences, commission mentionnée à l'article L. 6323-17-6 (ATpro), Etat, régions, Caisse des dépôts et consignations, Pôle emploi, institution mentionnée à l'article L. 5214-1 (fonds de développement pour l'insertion professionnelle des handicapés)

⁸⁵ Exclusion « 3 mois » à titre conservatoire de l'action de formation ;

⁸⁶ Exclusion « 6/12 mois » et passage en processus d'accès sur EDOF pour se réinscrire

2.1.1.2 Les poursuites judiciaires

[25] Par ailleurs, la CDC dépose régulièrement des plaintes au parquet, le plus souvent pour des faits de fraude⁸⁷. Bien que situées en amont du contrôle qualité, ces poursuites, outre leur justification propre, ne peuvent que contribuer à un assainissement du secteur de la formation et une progression de la qualité d'ensemble.

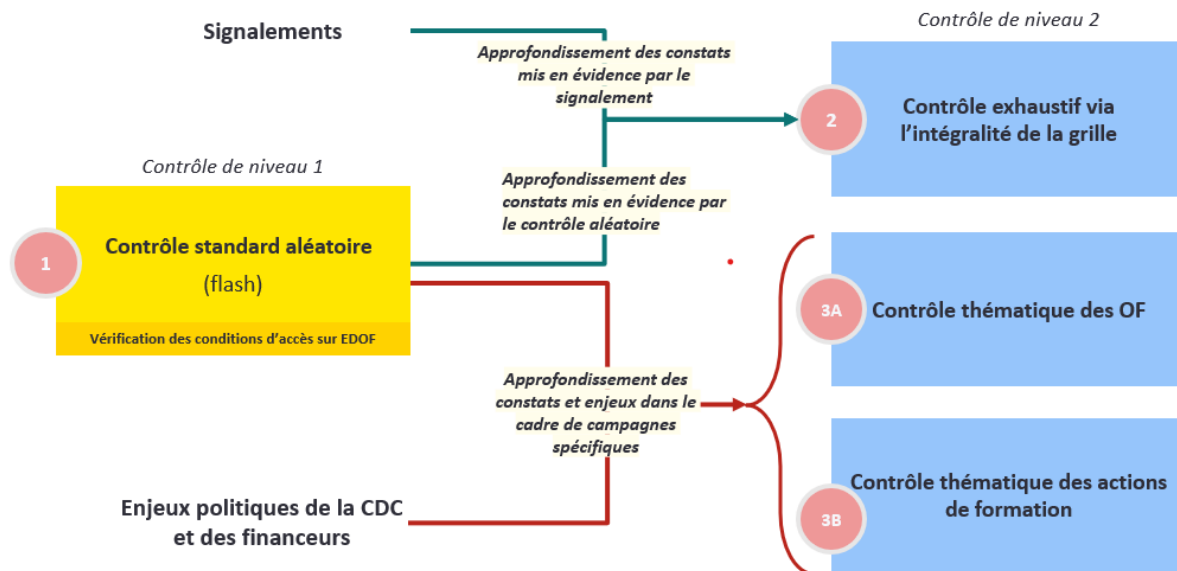
Dans une affaire récente, la CDC a détecté des fraudes commises au détriment des titulaires de CPF, (inscrits à leur insu à des formations auxquelles ils n'ont jamais participé, et qui voient leurs droits débités) ainsi qu'au détriment des deniers publics, affectés à des actions de formation fictives ou inéligibles. Près d'un millier de dossiers de formation seraient concernés. Le signalement initial est opéré par un titulaire de CPF inscrit à son insu à une formation, la CDC constatant alors une augmentation surprenante des inscriptions sur la formation dispensée par le prestataire considéré, et des tarifs pratiqués très variables. Malgré la sanction prononcée à titre conservatoire (déréféréncement) et le courrier d'observation adressé, le prestataire ne s'étant pas manifesté, la CDC porte plainte, les faits relevés « étant susceptibles de constituer un délit d'escroquerie aggravée ».

S'agissant d'une autre affaire, la CDC a été avertie par des « stagiaires » qu'un prestataire ne dispensait en réalité aucune formation, et proposait le reversement (via l'application Snapchat) d'une partie du coût de la formation, en euros. Le mécanisme de fraude consistait donc en la perception des sommes en vertu du dispositif CPF et le reversement d'une partie de ces sommes aux titulaires concernés du CPF, inscrits à des formations fictives. Ces faits avaient été signalés au titre de l'article 40 du code de procédure pénale. La société avait été déréféréncée et avait fait l'objet d'un blocage des paiements. Elle ne s'était jamais manifestée, suite à courrier d'observations et ouverture d'un contrôle. Près de 300 dossiers étaient concernés. La CDC avait porté plainte, les faits relevés « étant susceptibles de constituer un délit d'escroquerie aggravée ».

⁸⁷ 55 plaintes déposées entre 2020 et le 30/6/2023 concernant 83 organismes de formations (dont des groupement d'OF appelés « Nébuleuses »), auxquelles il faut ajouter 4 informations judiciaires, dans le cadre desquelles la CDC s'est constituée partie civile auprès du juge d'instruction (source CDC)

2.1.2 La typologie des contrôles envisagés

Schéma 5 : Schéma des contrôles envisagés par la CDC



Source : CDC

- Le contrôle standard aléatoire dit flash serait conçu de manière à industrialiser le contrôle du respect par l'OF des conditions d'accès à la plateforme.

Le contrôle standard serait réalisé de manière aléatoire sur la base d'un échantillon représentatif. Il porterait sur une action de formation clôturée. L'évaluation serait réalisée à distance par l'auditeur, sur la base des éléments probants transmis par l'organisme de formation. L'auditeur s'appuierait sur l'analyse des éléments probants d'un dossier de stagiaire. (source CDC)

- Le contrôle exhaustif serait déclenché en fonction des conclusions d'un audit standard, ou en fonction de signalements particuliers.

[26] En méthode, l'auditeur réaliserait, en plus de l'analyse documentaire, une visite des locaux et interrogerait les parties prenantes de l'action de formation auditée (stagiaires, formateurs, équipe de l'OF, etc.). L'auditeur s'appuierait sur l'analyse de cinq dossiers de stagiaires.

- Les contrôles thématiques (OF ou actions) viseraient à apprécier la qualité et identifier d'éventuels problèmes dans des secteurs de l'offre de formation, ou sur le fonctionnement d'un ou plusieurs critères qualité en particulier.

2.2 Une grille de critères assez semblable au référentiel Qualiopi, encore inopérante à date

2.2.1 Des référentiels de contrôle constitués

2.2.1.1 Les grilles de critères du référentiel de contrôle CPF

[27] La démarche d'évaluation proposée repose sur 17 critères (et 45 indicateurs qualité) portant sur trois thématiques :

- La qualité de l'action de formation (8 critères : contenu de la formation, outils/ ressources pédagogiques, expertise des formateurs...);
- Les conditions mises en place par l'organisme de formation favorisant la démarche qualité (7 critères : aspects logistiques, ressources humaines, actions d'accompagnement des stagiaires...);
- L'adéquation de l'action de formation avec le projet professionnel du bénéficiaire (2 critères : finalité professionnelle de la formation et impact sur le stagiaire).

Tableau 16 : Présentation des 17 critères de contrôle en trois blocs

Source : CDC

[28] La grille d'audit à 45 indicateurs est appliquée en cas de contrôle exhaustif, tandis que la grille de contrôle flash est réduite à 20 indicateurs.

2.2.2 De larges recoupements avec le référentiel Qualiopi

Tableau 17 : Comparaison des critères de contrôle CPF et Qualiopi

Critères et indicateurs du référentiel Qualiopi	Correspondance avec le référentiel de contrôle CPF		
Critères	Thèmes		
	Conditions permises par l'OF	Action de formation	Adéquation de l'action avec le projet et impacts
<u>Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.</u> <u>Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.</u> <u>Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.</u> <u>Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.</u> <u>Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.</u> <u>Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son</u>	Information et communication auprès du stagiaire Accompagnement du stagiaire Cadre de la formation Gestion RH et organigramme	Contenu de la formation Composition des groupes-Evaluation des connaissances/compétences Outils et ressources pédagogiques-durée et rythme de la formation Expertise des formateurs	Finalité professionnelle de la formation

<u>environnement professionnel.</u> <u>Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.</u>	Relations avec les sous traitants	Satisfaction des stagiaires à chaud	
<u>Thèmes hors Qualiopi</u>	Information auprès de la CDC- gestion administrative et contractuelle	Prix de l'action de Formation	Impact de l'action de formation

Source : Mission

[29] Deux thèmes du référentiel CPF ne sont pas inclus dans le référentiel Qualiopi, pour des raisons qui tiennent notamment à la relation entre la CDC, gestionnaire du CPF et les organismes référencés sur la plateforme MCF :

- Le prix de l'action de formation : ce thème permettrait aux contrôleurs d'apprécier en particulier si l'OF ne présente pas un positionnement prix de l'action de formation « anormalement bas » ou « anormalement haut », si la politique tarifaire de l'OF se caractérise par une convergence entre les prix pratiqués par l'OF sur MCF et les prix proposés hors cadre MCF, et enfin si l'OF établit un devis personnalisé en fonction des besoins du stagiaire ;
- La relation avec la CDC : dans le cadre des thèmes « gestion administrative et contractuelle » (respect de l'ensemble des modalités d'inscription et de passation de la commande prévues dans les CGU de la plateforme MCF ; et des clauses prévues dans les CGU de la plateforme MCF en cas de non-exécution de la formation par l'OF ou le stagiaire) et « information auprès de la CDC » (l'OF met à disposition de la CDC des informations et documents fiables et fidèles à la réalité).

[30] Un troisième thème n'apparaît pas dans Qualiopi, alors qu'il est inclus dans le référentiel CPF : l'impact de l'action de formation sur le développement des compétences du bénéficiaire.

[31] Pour le reste, le référentiel CPF recouvre largement Qualiopi.

[32] Si l'on analyse le référentiel applicable aux audit flash, qui seront de loin les plus fréquents, on constate un très large recoupement avec Qualiopi, sauf pour deux indicateurs relatifs aux prix des prestations, comme mentionné *supra*, et deux indicateurs spécifiques relatifs aux formations ouvertes à distance.

[33] A l'inverse, d'assez nombreux critères sont abordés dans Qualiopi sans l'être dans le référentiel CPF. Ces critères traitent largement du contrôle des formations en alternance.

Tableau 18 : Comparaison des critères de l’audit flash CPF avec les critères Qualiopi

Critères abordés dans le référentiel CPF mais non dans Qualiopi	Critères abordés dans Qualiopi et non dans le référentiel CPF
- Prix de l’action de formation - Relations de l’OF avec la CDC - Organisation des FOAD - Impact de l’action de formation	- L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel - Liens avec l’entreprise - Accompagnement à l’exercice de la citoyenneté - Information des apprentis sur leurs droits et devoirs, et sur les règles de santé et sécurité en milieu professionnel - Référent mobilité - Référent handicap

Source : Mission

Tableau 19 : Comparaison détaillée des critères et indicateurs de l'audit flash CPF avec Qualiopi

Thématique clé	Critères			Indicateur		
	N°	Critère	Définition	N°	Indicateur	Correspondance QUALIOPi
L'action de formation	1	Contenu de la formation	La pertinence du contenu de la formation dispensée aux stagiaires, au regard des objectifs définis et du public cible	1.1	L'OF définit sur EDOF les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation, d'une manière compréhensible par le stagiaire	5) Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
				1.2.A	Indicateur spécifique formations certifiantes : Lorsque l'OF délivre une formation certifiante, il démontre l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée	7) 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.
				1.2.B	L'OF établit un programme de formation précisant les contenus et les modalités de mise en œuvre de prestations éligibles au financement CPF	Voir 5) et 6)
				1.3	Le contenu de la formation répond aux objectifs énoncés par l'OF au moment de l'inscription du stagiaire	6) Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
	2	Outils et ressources pédagogiques	L'adaptation des supports, outils et ressources pédagogiques aux objectifs visés et au public ciblé	2.1	Les supports ou autres ressources pédagogiques utilisés dans le cadre de l'action de formation sont clairs et lisibles	19) Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.
				2.2	Quelles que soient les modalités pédagogiques, l'OF met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques adaptées aux objectifs de la formation et au public bénéficiaire	19) Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.
	4	Expertise des formateurs	Le niveau d'expertise sur le contenu de la formation qu'il dispense et sa capacité de pédagogie auprès des stagiaires	4.1	Le(s) formateur(s) et intervenants possèdent des certifications / diplômes/ expériences justifiant leur niveau d'expertise	21) Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ ou externes, adaptées aux prestations.
	6	Evaluation du niveau de connaissances / compétences	L'évaluation des acquis (connaissances / compétences) en début et en fin de l'action de formation	6.1	L'OF détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation ainsi que les éventuelles conditions d'aménagement de parcours	8) Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.
				6.2.A	L'OF évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs pédagogiques de la prestation	11) Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation
				6.2.B	Indicateur spécifique FOAD : Des évaluations des connaissances sont réalisées au fil de l'eau par l'OF pour les stagiaires suivant une FOAD	Non abordé
Rapport qualité/prix	8	Le prix de l'action de formation	Le prix de l'action de formation	8.1	L'OF ne présente pas un positionnement prix de l'action de formation « anormalement bas » ou « anormalement haut »	Non abordé
				8.3	L'OF établit un devis personnalisé en fonction des besoins du stagiaire	Non abordé

Les conditions permises par l'organisme de formation	10	Relations avec les sous-traitants	Les processus mis en place par l'OF permettant de suivre la qualité des prestations des sous-traitants	10.1	L'OF a mis en place des processus lui permettant de garantir le suivi de la qualité des prestations des sous-traitants pédagogiques	27) Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.
	12	Information et communication auprès du stagiaire	Clarté et disponibilité des informations à destination des stagiaires	12.1	Le stagiaire est formellement informé du point de contact identifié au sein de l'OF. Ce point de contact est disponible aux horaires d'ouverture	14) Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif
				12.2	L'OF diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées	1) Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.
	14	Gestion RH et organigramme	Un processus de recrutement et de montée en compétences des formateurs clairement défini et performant, des dispositifs mis en place pour assurer la continuité de service en cas d'absence d'un formateur, une gestion en continue des compétences des formateurs ...	14.3	La taille de l'équipe pédagogique de l'OF est adaptée au nombre de stagiaires suivant des formations au sein de l'organisme	17) Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques ...).
				14.4	L'OF dispose d'au moins un référent/ responsable pédagogique parmi ses effectifs	18) Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).
	15	Accompagnement du stagiaire	Existence de dispositifs d'accompagnement et d'adaptation au stagiaire	15.2	Indicateur spécifique formations certifiantes : L'OF met en œuvre un dispositif d'accompagnement permettant au stagiaire de passer les examens de certification visés en début de formation	16) Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.
				15.3	Indicateur spécifique FOAD : Un accompagnement technique et pédagogique est proposé par l'OF auprès des stagiaires en cas de FOAD	Non abordé
Adéquation et impacts de l'action de formation avec le projet professionnel	16	Finalité professionnelle de la formation	Une action de formation qui répond aux besoins / volontés du stagiaire et qui est en adéquation avec son projet professionnel	16.1	L'OF s'assure de la finalité professionnelle de l'action de formation	4) Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le financeur concerné (s).

Source : Mission

2.2.3 Des dispositions non opératoires

[34] Les travaux menés avec l'aide d'un prestataire ont permis au cours du premier semestre 2023 de

- Passer une phase de test des audit flash et approfondis auprès de quelques organismes ;
- Etablir les principes d'échantillonnage pour la généralisation de la démarche, l'objectif étant d'auditer 1500 organismes selon la modalité flash et une centaine en modalité approfondie ;
- Définir un plan de communication en direction des OF, à lancer au moment de la généralisation.

[35] Au moment de la rédaction du présent rapport, la décision de lancement des audit n'est pas prise par la CDC, en attente de lignes directrices des pouvoirs publics relatives à la mise en œuvre coordonnée des contrôles des financeurs.

2.3 Le dispositif de recueil de satisfaction des bénéficiaires

2.3.1 Les conditions d'utilisation de MCF prévoient une évaluation facultative de la satisfaction et une possibilité de suite pour la CDC

[36] Aux termes de l'article 11 des CGU, une évaluation facultative et anonyme des formations est proposée aux titulaires de comptes à l'issue des enseignements.

Le Titulaire de compte a accès via la Plateforme, sur son dossier de formation, à un questionnaire qui lui permet d'évaluer la formation qu'il a suivie.

L'évaluation de l'action de formation porte sur les thématiques suivantes qui peuvent faire l'objet d'une note allant de 1 (minimum) à 5 (maximum) :

- L'accueil de l'organisme de formation ;
- Le contenu de la formation ;
- La qualité de l'équipe de formateurs ;
- Les moyens mis à disposition ;
- La qualité de l'accompagnement.

Une note de synthèse est calculée par la moyenne des notes recueillies.

Cette évaluation est facultative et elle est publiée de manière anonyme.

Les évaluations sont publiées sur la Plateforme et sont visibles par les Titulaires de compte lors de la recherche d'une formation, ainsi que par les Organismes de formation concernés. Une fois établies, elles ne sont plus modifiables

[37] Par ailleurs, l'article 5-2 des CP précise que « en fonction des notes attribuées, la CDC peut saisir l'OF concerné, afin de recueillir des éléments d'analyse complémentaire ».

2.3.2 La mise en œuvre

[38] Le site MCF incite les usagers à évaluer la formation qu'ils ont suivie, en utilisant deux arguments :

- évaluer la qualité d'une formation contribue à l'amélioration de l'offre de formation,

- et aide les autres usagers à choisir une formation adaptée et de qualité.

[39] Concrètement, les résultats des notations sont conçus à ce stade comme des informations mutualisées entre utilisateurs, selon un modèle de notation en ligne, élément de l'économie collaborative, désormais classique et appliqué à de nombreux secteurs de consommation.

[40] Vis-à-vis des organismes de formation, la CDC indique proposer une évaluation neutre et objective, susceptible de « garantir la qualité des formations et un retour sur investissement pour les parties prenantes ». Elle demande aux OF d'inciter leurs stagiaires à remplir le formulaire de satisfaction, et met en avant les études démontrant leur impact sur les ventes de prestations en ligne. Elle souligne les avantages potentiels en termes de différenciation vis-à-vis d'OF proposant des offres similaires, visibilité sur MCF et mise en évidence de points des formations.

[41] Parcontre, la CDC ne paraît pas encore utiliser ces données pour des analyses de qualité sectorielle spécifique, ni d'ailleurs pour cibler d'éventuels contrôles.

ANNEXE 14 : Le contrôle qualité des OPCO

1 Les opérateurs de compétences (OPCO), organismes de financement et centres d'expertise au service des branches professionnelles

1.1 Les OPCO, opérateurs paritaires de financement et centre d'expertise sectorielle

1.1.1 Un statut associatif, un agrément ministériel, une gouvernance paritaire

[1] Les opérateurs de compétences (OPCO) ont été créés par la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 *pour la liberté de choisir son avenir professionnel* en remplacement des vingt Organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) dont le fonctionnement avait été réformé par la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 *relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale*.

[2] L'OPCO est créé par accord entre organisations syndicales de salariés et organisations professionnelles d'employeurs. Une fois les statuts déposés comme association loi de 1901, l'agrément est délivré par arrêté du ministère du travail et il est subordonné à :

- un accord conclu entre les organisations d'employeurs et de salariés représentatives ;
- la cohérence du champ d'intervention (cf. *infra*, tableau des compétences par branche) ;
- la capacité financière et l'aptitude à mettre en œuvre une comptabilité analytique ;
- son aptitude à assurer des services de proximité à ses entreprises adhérentes grâce à un réseau territorial ;
- des ressources annuelles supérieures à 200 millions d'euros ou la capacité à accompagner plus de 200.000 entreprises adhérentes ;
- son mode de gestion paritaire.

[3] Le conseil d'administration de l'OPCO est en effet composé d'un nombre égal de représentants des employeurs et des salariés, et il tient compte de la diversité des branches professionnelles adhérentes. Un commissaire du gouvernement assiste aux séances du conseil d'administration avec voix consultative.

1.1.2 Une organisation par grands secteurs d'activité économique

[4] Afin de renforcer leur dimension d'expertise sectorielle, les OPCO sont organisés par grands secteurs économiques, selon la répartition suivante :

Tableau 1 : Liste des opérateurs de compétences

Nom de l'OPCO	Domaine de compétence
AFDAS	culture, médias, communication, sport, divertissement
Atlas	banque, assurance, finance
Ociapiat	agriculture, pêche, agroalimentaire
Uniformalion	secteur social du logement, de l'aide à la personne, de l'action socio-culturelle et de l'emploi
Constructys	bâtiment et travaux publics, commerce de matériaux de construction
L'Opcommerce	Commerce
Akto	restauration, enseignement, propreté, travail temporaire, propreté
Opco2i	secteur industriel
Opco Mobilités	automobile, transports urbains, logistique, secteurs ferroviaire, routier, maritime et fluvial, tourisme
Opco EP	professions libérales et artisanat
Opco Santé	secteur privé sanitaire médico-social

Source : GIE D2OF

[5] Cette spécialisation sur une base sectorielle est un atout pour les OPCO, qui sont en mesure de faire bénéficier leurs adhérents d'une expertise métier, et pourrait constituer une opportunité pour la création d'un contrôle pédagogique de la qualité des actions de formation.

1.2 Une double fonction : financement de la formation professionnelle et appui aux branches

1.2.1 Une fonction centrale liée au financement, héritée des OPCA

[6] La mission première des OPCO est d'assurer le financement des contrats de formation professionnelle initiale (contrat d'apprentissage) et continue (contrat de professionnalisation) sur la base des niveaux de prise en charge fixés par les branches.

[7] Depuis le 1er janvier 2022, les OPCO ne sont toutefois plus chargés de la collecte des contributions des entreprises, le recouvrement de la contribution unique à la formation professionnelle et à l'alternance (CUFPA) étant désormais confié par la loi aux URSSAF et à la MSA. Ils conservent néanmoins la collecte de deux types de contributions supplémentaires :

- contributions conventionnelles décidées par la branche professionnelle dans le cadre de la politique d'emploi et de formation de la branche ;
- contributions volontaires dans le cadre de l'offre de services propre à chaque entreprise.

1.2.2 Une mission secondaire d'appui aux branches professionnelles et aux petites entreprises

[8] Au-delà de cette mission financière, les OPCO sont investis d'une mission d'appui aux branches professionnelles d'une part, et de service aux PME et TPE d'autre part.

[9] L'appui technique aux branches professionnelles concerne notamment leurs missions d'ingénierie dans le domaine de la formation professionnelle :

- la détermination des niveaux de prise en charge des contrats de formation cités *supra*, qui va permettre aux OPCO de réaliser, en aval, leur mission centrale de financement ;
- la conduite de la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC) afin de permettre aux branches de mettre en oeuvre une politique de recrutement en ligne avec les missions qui leur ont été confiées par la loi ;
- un accompagnement dans le domaine de la certification, la confection des référentiels de compétences comportant une dimension technique qui requiert une expertise spécifique.

[10] Le service de proximité réalisé en direction des très petites, petites et moyennes entreprises tend à aider ces structures, ne disposant que rarement des compétences requises en interne, à promouvoir :

- l'accompagnement de ces petites entreprises dans la définition de leurs besoins en matière de formation professionnelle, compte bien tenu de l'environnement économique dans lequel elles évoluent et de ses mutations ;
- le renforcement de l'information de leurs salariés à la formation professionnelle, par des actions d'information ciblées.

1.3 Une double fonction de contrôle de la formation professionnelle

1.3.1 Le contrôle de service fait : deux niveaux et deux dimensions

[11] Exigence centrale de la comptabilité publique, le contrôle de service fait (CSF) est exercé en direct par les OPCO sur deux niveaux :

- un contrôle de premier niveau, qui a pour objet de constater d'éventuelles non-conformités à la réglementation, et a vocation à être clôturé lorsque l'organisme a conduit les actions correctrices idoines - il est exercé par les OPCO seuls, le GIE D²OF n'ayant pas de mandat en ce domaine, et représente généralement une part prépondérante (jusqu'à 90 %) de leur activité de contrôle ;
- un contrôle de second niveau, dont la finalité est d'approfondir les constats réalisés lors de la première phase, et pouvant déboucher sur des sanctions administratives, voire sur des signalements à l'autorité judiciaire - il est exercé concurremment par les OPCO et par le GIE D²OF, sur mandat de ceux-ci.

[12] Il importe de noter qu'à ces deux niveaux, le contrôle de service fait présente une double dimension :

- une première dimension, cœur historique d'une condition en principe préalable à tout paiement en comptabilité publique, a pour objet la vérification de la réalité de la prestation (contrôle des feuilles de présence et d'émargement notamment), et constitue un outil de lutte contre la fraude ;

- une seconde dimension, qui peut à certains égards être considérée comme mitoyenne du contrôle qualité, a pour objet de contrôler, au-delà d'une simple vérification d'existence, la conformité de la prestation aux spécifications (par examen de la documentation contractuelle notamment) - cette seconde dimension fait apparaître les synergies entre les différentes formes du contrôle.

[13] En considération de cette mitoyenneté, la mission a pris connaissance des conclusions du rapport n° 2014-052R sur *Le contrôle par les OPCA du service fait par les organismes de formation*. La mission IGAS (Hervé Gosselin, Yves Rabineau et Bruno Vincent) y avait relevé les fragilités suivantes dans le contrôle de service fait exercé par les prédécesseurs des OPCO, qui constituaient autant de facteurs de risque juridique, financier et opérationnel :

- déficit méthodologique entraînant des disparités de procédures non justifiées par les différences de situation entre branches, mais par une inégale culture du risque entre OPCA ;
- concurrence entre OPCA encourageant l'adoption d'une politique de décaissement plus libérale, voire laxiste ;
- insuffisante séparation entre les phases d'engagement et de paiement, et pratique de la délégation de gestion sans contrôle ;
- enfin, risques spécifiques créés par la procédure de subrogation de paiement, devenue le mode de financement par défaut de certains OPCA.

[14] Ces questions techniques dépassant sa saisine, la mission n'a pas conduit d'investigations sur le détail des procédures de contrôle de service fait par chaque OPCO. Mais compte bien tenu de la mitoyenneté évoquée *supra*, les éléments qu'elle a pu collecter à l'occasion de ses analyses sur la coordination des contrôles qualité et de service fait laissent toutefois penser que les fragilités identifiées lors de la mission de 2014 n'ont pas forcément trouvé de solution lors de la transformation des OPCA en OPCO.

[15] Plus encore, les éléments communiqués par les OPCO révèlent une grande diversité des pratiques de service fait sur les points suivants :

- documents requis des organismes contrôlés ;
- définition des objectifs assignés à chacun des deux niveaux de contrôle ;
- volume des contrôles relativement à la masse financière et au nombre d'organismes contrôlés ;
- suites données.

[16] Cette disparité est susceptible de créer des risques juridiques, financiers et opérationnels, mais également de nuire aux possibilités de mutualisation des programmes de contrôle et de partage de leurs résultats. Il est donc souhaitable qu'un cadre commun soit défini.

1.3.2 Le contrôle qualité : une fonction récente exercée par le GIE D²OF

[17] Le contrôle qualité est intégralement réalisé par le GIE D²OF pour le compte des OPCO et d'AT Pro.

[18] Il est basé sur un échantillonnage à partir d'une base commune de prestataires obtenue par croisement des listes fournies par chaque OPCO, en veillant à éviter de concentration des contrôles sur les mêmes organismes. En complément des contrôles mutualisés et opposables par chacun, chaque OPCO peut soumettre 5 à 10 contrôles supplémentaires sur signalement. Ainsi, selon les années 300 à 400 prestataires sont contrôlés par an : 346 en 2021 et 359 en 2022.

[19] Le GIE ne disposant pas de ressources humaines propres, la réalisation matérielle des contrôles est assurée par la procédure du sous-mandatement (cf. détails *infra*, réponse du GIE au questionnaire) :

- de prestataires externes sélectionnés par appel d'offres (en 2022 et 2023 groupe Sirius et cabinet 4AS) ;
- de membres du GIE qui le souhaitent (en 2023, EP, OCAPIAT et Uniformation).

Le référentiel utilisé par D²OF pour réaliser les contrôles qualité est harmonisé avec Qualiopi selon une grille allégée ainsi qu'il suit :

- critère 4 (adéquation des moyens) est réduit à l'indicateur 19 sur la mise à disposition des ressources pédagogiques ;
- critère 5 (qualification des personnels) entièrement supprimé, ce qui est discutable compte tenu de l'importance de l'enjeu ;
- critère 6 (inscription dans l'environnement) réduit à l'indicateur 29 sur les dispositifs d'insertion professionnelle ;
- critère 7 entièrement supprimé, ce qui appellerait une justification.

[20] Le tableau ci-dessous présente, en grisé, les indicateurs Qualiopi écartés du référentiel utilisé par le GIE D²OF dans le cadre de son contrôle qualité.

Tableau 2 : Correspondance entre Qualiopi et le référentiel qualité du GIE D²OF

Critères	Indicateurs
I Information du public	(1) Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.
	(2) Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en oeuvre et des publics accueillis.
	(3) Lorsque le prestataire met en oeuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

II Identification des objectifs	(4) Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).
	(5) Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
	(6) Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en oeuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
	(7) Lorsque le prestataire met en oeuvre 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.
	(8) Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.
III Adaptation aux publics	(9) Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.
	(10) Le prestataire met en oeuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
	(11) Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
	(12) Le prestataire décrit et met en oeuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.
	(13) Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.
	(14) Le prestataire met en oeuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.
	(15) Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.
	(16) Lorsque le prestataire met en oeuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.
IV Adéquation des moyens	(17) <i>Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques).</i>
	(18) <i>Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux).</i>
	(19) Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.
	(20) <i>Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.</i>
V Qualification des personnels	(21) <i>Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.</i>
	(22) <i>Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.</i>
VI Inscription dans l'environnement	(23) <i>Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.</i>
	(24) <i>Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.</i>
	(25) <i>Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.</i>
	(26) <i>Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.</i>
	(27) <i>Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.</i>

		(28) Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour coconstruire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.
		(29) Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.
VII	Recueil des appréciations	(30) Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
		(31) Le prestataire met en oeuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
		(32) Le prestataire met en oeuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

Source : GIE D²OF, Charte des contrôles de qualité et de service fait, 2022

2 Une grande variabilité quantitative et qualitative dans les modes de conduite du contrôle : l'enquête de la mission

[21] Afin de disposer d'une photographie actualisée des pratiques de contrôle au sein des OPCO, la mission a conduit une enquête sous forme de questionnaire. Sur douze organismes :

- neuf ont transmis des éléments de réponse, à des degrés variables de complétude et de précision : AFDAS, Atlas, Constructys, L'Opcommerce, OCAPIAT, OPCO EP, OPCO Mobilités, Uniformation, ainsi que le GIE D²OF ;
- trois n'ont pas restitué de contribution à cette enquête : Akto, OPCO Sanré et OPCO2i.

Tableau 3 : Quatre thématiques du questionnaire adressé aux OPCO par la mission

I Eléments dimensionnels	(1) Combien d'organismes de formation avez-vous financés en 2022 ?
	(2) Combien de stagiaires ont-ils été bénéficiaires en 2022 ?
	(3) Quel crédits avez-vous consacré au financement de la formation professionnelle dans votre budget 2022, en décomposant entre PDC/alternance/pro A, etc. ?
	(4) Quelle a été l'évolution de ce financement depuis cinq ans ?
II Nature et volume des contrôles	(5) Combien de contrôles de service fait avez-vous réalisé en 2022 ?
	(6) Parmi ceux-ci, combien avez-vous réalisé de contrôles approfondis (second niveau) ?
	(7) Quels sont les moyens dédiés au contrôle par votre organisme, en crédits budgétaires et en ETP ?
	(8) Réalisez-vous des contrôles qualité des actions de formation, ou ces contrôles sont-ils uniquement réalisés sur mandat par le GIE D2OF ?
	(9) Quelle est le montant total des actions contrôlées en 2022, rapporté aux montants d'engagements ?
III Modalité du contrôle	(10) Comment le contrôle qualité se coordonne-t-il avec le contrôle de service fait ?
A Tous organismes	(11) Sur quels critères déterminez-vous les organismes faisant l'objet d'un contrôle de service fait
	(12) Sur quels critères déterminez-vous les organismes faisant l'objet d'un contrôle qualité ?

B Organismes réalisant directement des contrôles qualité	(13) Le contrôle qualité est-il externalisé ?
	(14) Si oui, comment sélectionnez-vous les prestataires chargés de réaliser ces contrôles ? Quels sont les principaux critères de sélection ? Citez les organismes prestataires pour 2022
	(15) Quel référentiel utilisez-vous pour le contrôle qualité ?
	(16) Quelle est la méthodologie du contrôle qualité ?
	(17) Quels sont les différences entre votre référentiel de contrôle et le référentiel Qualiopi ? Quelles évolutions de Qualiopi vous paraîtraient-elles souhaitables ?
	(18) Quelles sont les suites données aux contrôles qualité par votre organisme ?
IV Echanges d'informations	(19) Echangez-vous des informations relatives aux contrôles avec d'autres OPCO, d'autres autorités de contrôle ou de certification ? Si oui, lesquelles ?
	(20) Souhaiteriez-vous développer une mutualisation plus étroite en la matière ?
	(21) Quelle plateforme vous semblerait la plus appropriée à cette fin (Datadock, plateforme des DREETS, Agora de la CDC ou autres) ?

Source : mission

2.1 AFDAS

2.1.1 Eléments dimensionnels

[22] (1) L'ADFAS a financé 10.297 organismes de formation en 2022.

[23] (2) En nombre de stagiaires, l'activité de l'AFDAS se présente en 2022 ainsi qu'il suit :

- PDC entreprises (fonds légaux et conventionnels des branches) : 61.353 actions de formation pour 47.551 stagiaires.
- PDC particuliers (intermittents du spectacle, artistes auteurs et journalistes pigistes : 18.864 actions de formation pour 16.860 stagiaire (un stagiaire ayant pu suivre plusieurs actions de formation).
- Alternance (contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation) et Pro-A : 51.818 contrats.

[24] (3) En valeur, les dépenses se répartissent en 2022 de la manière suivante :

Tableau 4 : Répartition des dépenses par type de bénéficiaires en 2022

PDC Entreprises	
Conventionnel	38.393.171
Développement des Compétences	15.488.171
Fonds National de l'Emploi (FNE)	16.956.526
Autres subventions	5.050.844
PDC particuliers	
Salariés Intermittents du spectacle	38.682.809
Artistes auteurs	8.232.551
Pigistes	363.632
Subventions	2.645.792
Alternance	
Contrat d'apprentissage	559.190.286
Contrat de professionnalisation	31.641.970

Fonction maître d'apprentissage	6.097.152
Fonction tutorale	405.662
Pro-A	
Pro-A	10.245
Subvention FNE pour la Pro-A	955.086

Source : AFDAS

[25] (4) L'évolution des fonds gérés par l'AFDAS a été extrêmement dynamique entre 2019, qui représente le premier exercice sur le nouveau périmètre, et 2022. Elle s'établit comme suit :

Tableau 5 : Evolution des fonds gérés par l'AFDAS entre 2019 et 2022

Année	Fonds (M€)
2019	301
2020	474
2021	591
2022	675

Source : AFDAS

NB : depuis 2019, un régime de fonds gérés a été adopté, comptabilisés hors subventions (régions, Pôle emploi pour les POE, FNE formation, FSE, IAE, etc.)

2.1.2 Nature et volume des contrôles réalisés

[26] (5-6) L'AFDAS exerce son contrôle de service fait sur deux niveaux :

- 1er niveau : contrôle déclenché suite à un signalement interne ou externe (retours bénéficiaires, prescripteurs ou entreprises) ;
- 2ème niveau : contrôle nécessitant des échanges approfondis et donnant lieu à de futurs contrôles pour vérifier l'exécution des recommandations, à défaut de laquelle un arrêt des financements de l'organisme peut être décidé.

[27] L'activité de contrôle est largement concentrée sur le premier niveau (cf. définition *infra*), qui représente près de 90 % des procédures, et conduit à une clôture à la suite d'actions correctives conduites par l'organisme. Pour les contrôles de second niveau, les décisions sont fonction de la gravité de l'anomalie et des réponses apportées par le prestataire. Globalement, les suites données se répartissent comme suit :

Tableau 6 : Suites données au contrôle de service fait par l'AFDAS

Premier niveau	Clôturé à la suite d'action(s) corrective(s) par le prestataire	56
Second niveau	Arrêt des financements	2
	Retrait de la subrogation de paiement et surveillance des demandes de prise en charge déposées	1
	Contrôle à renouveler et surveillance des demandes de prise en charge déposées	1
	Contrôle à renouveler	2
	Surveillance des demandes de prise en charge déposées	1
TOTAL		63

Source : AFDAS

[28] (7) Le choix d'opter majoritairement pour des contrôles mutualisés et délégués au GIE D²OF (cf. *infra*), a conduit l'AFDAS à une importante réduction des moyens humains dédiés aux contrôles, limitant son action aux formations de cœur de métier nécessitant une expertise sur les contenus. 1 ETP est depuis 2018 dédié aux contrôles. Pour les contrôles de service fait, selon la nature des écarts constatés, il est fait appel au service juridique de l'AFDAS, qui emploie 2 ETP.

[29] (8) L'AFDAS ne réalise pas de contrôles qualité portant sur l'ensemble des 7 critères du référentiel national qualité. Ceux-ci sont réalisés par le GIE D²OF sur mandat.

[30] (9) En se limitant aux contrôles réalisés en propre, l'AFDAS a contrôlé 0.6 % des prestataires financés sur 2022. En termes de montant d'engagements, ce volume représente un peu moins de 4 % sur 2022. A ce volume, il convient d'ajouter les 359 contrôles réalisés en 2022 par le GIE D²OF.

2.1.3 Modalités du contrôle

[31] (10) L'AFDAS réalise des contrôles mixtes des actions de formation, couplant un contrôle de service fait et un contrôle qualité.

[32] Ainsi, les contrôles visent à s'assurer de la réalité et de la conformité des actions de formation financées (service fait), pour s'assurer du bon usage des fonds de la formation professionnelle, tendent à la vérification de la réalisation effective des actions par le prestataire, mais également de la conformité de la formation aux dispositions légales, réglementaires et contractuelles.

[33] Les contrôles réalisés intègrent également un volet contrôle qualité de l'action, selon la nature des anomalies constatées. Les demandes de mise en conformité, formulées lors des contrôles auprès des organismes de formation, concernent généralement le critère 1 « Conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus ». C'est notamment le cas quand est signalé à l'AFDAS un écart significatif entre les attentes du stagiaire et son évaluation *a posteriori*.

[34] Ces contrôles se font principalement à distance, via une demande de pièces et peuvent être complétés d'enquêtes auprès des stagiaires ou des entreprises (campagnes téléphoniques, outil d'enquêtes et formulaires dédiés). Quand le contexte le permet, des contrôles sur site sont menés sur la base notamment d'une grille de contrôle.

[35] Ces contrôles sont déclenchés :

- à la suite de détection d'anomalies par les services internes de l'AFDAS en charge des demandes de financements qui constatent un dysfonctionnement ;
- sur signalement par les publics de l'AFDAS (entreprises, particuliers), une procédure de réclamation par les particuliers ayant été mise en place sur une adresse électronique dédiée.

[36] L'AFDAS fait connaître aux organismes de formation et aux adhérents les dispositifs de contrôle existants et les sanctions prises en cas d'irrégularité dans ses conditions générales publiées sur son site internet. Les contrôles sont tracés dans le système d'information de l'AFDAS, sur la fiche du prestataire concerné avec indication des constats, actions et mesures prises. Un

mode opératoire relatif à la détection des anomalies et au signalement est disponible pour les équipes internes. Les entreprises peuvent émettre des réclamations via leur portail AFDAS dématérialisé, les requêtes anonymes n'étant pas traitées. Les signalements peuvent aussi émaner des instances paritaires ou encore d'autres acteurs de l'Etat ou institutionnels tels que France compétences.

[37] Suivant la nature des écarts constatés, le service juridique est mobilisé notamment en cas de d'échange de courrier avec au prestataire notamment pour recueillir sa version des faits dans le respect d'une procédure contradictoire. Si l'instruction du contrôle l'exige, la phase de précontentieux auprès du service juridique est enclenchée, en collaboration avec les services gestionnaires. Conformément à nos conditions générales, la prise en charge des dossiers peut être suspendue le temps de la procédure, de même que le blocage sur toute nouvelle demande de financement. Un courrier en recommandé est envoyé en ce sens au prestataire. Les échanges avec les prestataires se font par courrier, dont une copie scannée est envoyée par mail. La procédure est écrite. Il n'y a pas d'échanges téléphoniques.

[38] En cas de manquement de l'organisme de formation, ou sur la base d'un droit de communication de la part des DREETS (article L.6362-1 du code du travail), en fonction de la récurrence et de la gravité de non-conformités, l'AFDAS peut appliquer les mesures suivantes :

- suspension du règlement des financements accordés dans l'attente d'une régularisation de la situation ;
- demande de remboursement de tout ou partie des financements accordés ;
- refus de tout financement ultérieur pour une durée à déterminer ;
- refus de tout financement sur les fonds mutualisés ;
- retrait des catalogues de prestations sélectionnées par appels d'offres ou appels à proposition
- retrait du site internet de l'AFDAS ;
- signalement aux services de l'État et autres instances (France compétences, certificateurs, branches, service de l'Etat chargé du contrôle pédagogique ou de la formation professionnelle notamment) ;
- signalement au procureur de la République ;
- dépôt de plainte ;
- demande de dommages et intérêts.

[39] (11-12) Les contrôles de service fait se font en même temps que les contrôles sur la qualité des actions de formation dispensées. Les organismes sont sélectionnés sur les critères suivants :

- montant total des formations financées à l'organisme sur l'année précédente (seuil de plus de 500k€) dont apprentissage ;
- actions de formation correspondant aux métiers des branches de l'AFDAS ;
- formations dispensées en distanciel ;

- organismes dispensant une formation menant à un diplôme d'Etat (vérification de l'habilitation à le dispenser) ;
- organismes que l'AFDAS finance pour la première fois.

[40] Le contrôle qualité se base sur des éléments des parcours pédagogiques, le taux horaire de la formation étudiée lors du contrôle, éventuellement des documents administratifs. A cette sélection d'organismes sur la base de ces critères s'ajoutent les organismes identifiés à la suite d'une détection d'anomalie ou d'un signalement.

[41] (13) L'AFDAS participe, comme les autres OPCO membres du GIE D²OF, au financement de campagnes annuelles de contrôles par le GIE qui sélectionne des prestataires pour les réaliser (cf. *supra*).

[42] (14) La sélection est opérée par le GIE D2OF sur la base de la liste des prestataires financés par chaque OPCO.

[43] (15) S'agissant du référentiel utilisé pour le contrôle qualité, l'AFDAS demande les mêmes documents référencés dans le Référentiel national qualité, et analyse également les éléments suivants :

- logique d'articulation des parcours ;
- continuité pédagogique des modules ;
- installations techniques et leur adéquation avec la sécurité, nombre de stagiaires ;
- suivi des enquêtes de satisfaction et correctifs apportés ;
- éléments justifiants du prix de la formation.

[44] (16) L'AFDAS conduit, de préférence sur place, un entretien d'environ 2 heures. Le contrôle qualité porte sur les aspects pédagogiques, financiers et administratifs permettant d'identifier des points de vigilance et les plans d'actions associés, dans une logique d'amélioration continue.

[45] (17) Le référentiel utilisé par l'AFDAS présente des différences avec Qualiopi. Alors que ce dernier permet d'évaluer la qualité des processus mis en oeuvre par l'organisme de formation, il ne prend pas en considération la qualité de l'action de formation (pédagogie et structure des financements).

[46] Ainsi certains documents de preuve demandés pour les actions de contrôle de l'AFDAS permettent d'évaluer la qualité des actions de formation sont communs avec Qualiopi :

- programme de formation ;
- évaluation à l'entrée ;
- évaluations durant et à la fin du parcours ;
- réalisation des enquêtes de satisfaction pour les stagiaires et traitements correctifs ;
- En revanche, d'autres éléments sont complémentaires :
- investissements pour une bonne qualité des enseignements.

- mise en œuvre de partenariats.

[47] (18) S'agissant des suites, l'AFDAS considérant le contrôle qualité comme un outil d'identification des points de vigilance et des axes d'améliorations, ses résultats sont historisés dans le dossier de l'organisme et dans le système d'information de l'AFDAS. En cas de dysfonctionnement, l'AFDAS alerte par courrier électronique l'ensemble des OPCO et demande au GIE D²OF, en tant que de besoin, un audit contrôle qualité sur les 7 critères qui ont été définis.

2.1.4 Echanges d'informations

[48] (19) L'AFDAS partage des informations avec les autres OPCO et AT Pro selon des modalités diverses :

- courriers électroniques d'alerte, échanges téléphoniques au sein de commissions ;
- actions coordonnées mises en place par des rendez-vous *ad hoc* ;
- actions conjointes entre OPCO dans le cas d'anomalies similaires détectées dans les pratiques d'un même organisme ;
- réunions de partage d'informations sur les organismes de formation, au sein de la commission des contrôles du GIE ;
- échanges de bonnes pratiques, tendant à capitaliser les retours d'expérience en une doctrine commune aux financeurs - ainsi, fin 2022, un travail d'harmonisation des conditions générales entre les OPCO sur le volet des contrôles a été lancé, les conditions générales de l'AFDAS ont ainsi été actualisées pour intégrer ce socle de clauses communes ;
- participation à la journée de formation au contrôle qualité organisée par le GIE D²OF ;
- signalements auprès des services de l'Etat, notamment les DREETS ;
- collaboration avec la Miviludes dans le cas d'hypothèses de pratiques sectaires pour demande d'avis d'expert ;
- transmission des éléments des dossiers sur sollicitation des services de l'État (services régionaux de contrôle des DREETS), dans le cadre d'une procédure administrative de demande de communication ;
- réponse aux réquisitions judiciaires, par la police nationale, dans le cadre des procédures pénales diligentées en cas de fraude ;
- échanges informels avec les autres OPCO.

[49] (20) S'agissant des perspectives de développement des mutualisations, les actions de contrôle étant imputées sur les frais de gestion de l'OPCO, lesquels sont limités dans le cadre de la négociation avec sa tutelle (DGEFP), l'AFDAS estime que la poursuite des mutualisations nécessite :

- une approche plus incitative de la part de la tutelle dans la commission des financeurs du GIE, avec des indicateurs plus précis et plus homogènes entre financeurs ;

- un élargissement de la mutualisation aux autres financeurs (Pôle emploi, régions, Caisse des dépôts et consignation), avec reconnaissance mutuelle des résultats du contrôle d'un organisme sur la base d'un même référentiel par l'ensemble des membres de la communauté de financeurs ;
- l'élaboration d'un modèle juridique sécurisé qui rendrait opposable une décision par l'ensemble de ces mêmes financeurs.

[50] (21) L'AFDAS considérant la plateforme d'échanges comme un simple moyen, elle estime que le choix du support importe peu, le succès de Datadock montrant que les acteurs peuvent rapidement s'approprier un outil mis à leur disposition et le percevoir comme légitime, quel que soit son statut.

2.2 Atlas

2.2.1 Eléments dimensionnels

[51] (1) En 2022, Atlas a financé 11.469 organismes de formation.

[52] (2) Sur la même période, 365.406 stagiaires ont été bénéficiaires des actions financées.

[53] (3) En 2022, les financements d'Atlas se sont répartis comme suit :

Tableau 7 : Actions financées par Atlas en 2022

Types d'actions	Volumes (en k€)
Plan de développements des compétences des entreprises de moins de 50 salariés (section financière PDC-50)	53.790
Apprentissage (section financière Alternance)	1.374.888
Contrats de professionnalisation (section financière Alternance)	83.445
ProA (section financière Alternance)	50
Actions de formation conventionnelles (section financière Conventionnel)	26.559
Actions de formations volontaires (section financière Volontaire)	15.164

Source : Atlas

2.2.2 Nature et volume des contrôles réalisés

[54] (5) S'agissant des contrôles de service fait, 8.872 factures ont fait l'objet d'un contrôle auprès de 2.716 organismes de formation.

[55] (7) 3.5 ETP sont dédiés au contrôle au sein des effectifs d'Atlas.

[56] (8) Atlas ne réalise en direct aucun contrôle qualité, cette fonction étant entièrement confiée par mandat à D²OF.

[57] (9) En volume, le contrôle a porté sur 29 millions d'euros, et a conduit à la restitution de 186.000 euros.

2.2.3 Modalités du contrôle

[58] (10) Atlas ne réalisant en direct aucun contrôle qualité, celui-ci est par conséquent entièrement séparé du contrôle de service fait.

[59] (11) Le ciblage de contrôle de service fait est réalisé par Atlas sur la base des critères suivants :

- CFA les plus importants en termes d'engagement (uniquement sur le contrat d'apprentissage) ;
- appartenance à un échantillon aléatoire représentatif des dispositifs payés le mois précédent (hors contrat d'apprentissage) ;
- organismes de formation en gestion administrative simplifiée ;
- organismes ayant fait l'objet d'un signalement interne ou externe.

2.2.4 Echanges d'informations

[60] (19) Atlas participe aux échanges entre OPCO sur les organismes de formation contrôlés et réalise des signalements à la DRIETS et aux DREETS.

[61] (20) Atlas souhaiterait approfondir les mutualisations notamment sur la partie aides reçues par les entreprises dans le cadre des contrats d'apprentissages qui n'est pas du périmètre des OPCO. Atlas regrette que, contrairement à la DRIETS et aux DREETS, aucun contact ne lui ait été donné afin d'effectuer des signalements sur les entreprises (notamment dans le cas de maîtres d'apprentissages non-salariés de l'entreprise, ou de paiements du CFA suspendus à la suite de contentieux sans possibilité de refuser les nouveaux contrats).

[62] (21) Atlas estime que Datadock pourrait constituer une plateforme adaptée, compte tenu de son accessibilité pour l'ensemble des financeurs et pour les tiers.

2.3 Constructys

2.3.1 Éléments dimensionnels

[63] (1) En 2022, Constructys a financé 9.782 organismes de formation.

[64] (2) 391.766 stagiaires ont été bénéficiaires des actions financées.

[65] (3) En 2022, les actions financées se répartissaient comme suit :

Tableau 8 : Actions financées par Constructys en 2022

Types d'actions	Engagé (en k€)	Réalisé (en k€)
Plan de développements des compétences des entreprises de moins de 50 salariés (section financière PDC-50)	71.254	59.473
Apprentissage (section financière Alternance)	1.230.169	875.735
Contrats de professionnalisation (section financière Alternance)	72.142	51.651

ProA (section financière Alternance)	90	76
Actions de formation conventionnelles (section financière Conventionnel)	82.114	65.327
Actions de formation volontaires (section financière Volontaire)	42.585	36.668
TOTAL	1.498.354	1.088.930

Source : Constructys

[66] (4) L'augmentation brutale des charges de formation à partir de 2020 s'explique par la reprise par Constructys de la gestion de l'apprentissage, et pour l'année 2020 de la reprise du stock des contrats au 1er janvier 2021. Entre 2018 et 2022, l'évolution des dépenses de Constructys s'est présentée comme suit :

Tableau 9 : Evolution des dépenses de Constructys entre 2018 et 2022

Année	Montant global (en k€)
2018	314.019
2019	322.190
2020	1.479.267
2021	941.530
2022	1.088.930

Source : Constructys

2.3.2 Nature et volume des contrôles réalisés

[67] (5-6) Hors contrôle qualité (cf. *infra*), Constructys réalise un contrôle sur deux niveaux.

[68] Au premier niveau, lors de la phase d'instruction de toute demande de prise en charge, les services dédiés réalisent un premier contrôle de conformité des actions quel que soit le dispositif de financement. Ce contrôle doit permettre de vérifier que l'action :

- va être réalisée selon les dispositions prévues aux articles L.6353-1 et D 6353-1 du code du travail,
- puisse être prise en charge dans le respect des conditions de financement définies par le conseil d'administration de Constructys.

[69] Toutes les entreprises adhérentes à Constructys bénéficient d'une simplification administrative partielle au titre du Plan de développement des compétences, qui leur permet d'adresser aux services de Constructys leurs demandes de prise en charge (accompagnées uniquement d'un programme de formation) et de remboursement (accompagnées uniquement d'une certification de réalisation).

[70] Constructys contrôle chaque année 3 % du nombre de factures qui ont été réglées l'année N-1, ainsi pour 2022 ce contrôle est réalisé sur 3.252 factures pour un montant total de 2.520.471 €.

[71] A noter, trois typologies de dossiers qui sont exclus de la simplification administrative :

- demandes de prise en charge d'une action dont le montant total demandé est supérieur à 40.000 € HT qui font l'objet d'un contrôle renforcé systématique, en amont de l'action de formation, conformément aux décisions du Conseil d'Administration de Constructys ;
- demandes de prise en charge qui vont bénéficier d'un cofinancement géré par Constructys, qui font l'objet d'un contrôle exhaustif ;
- demandes de prise en charge au titre des contrats de professionnalisation et des contrats d'apprentissage.

Ces dossiers sont instruits au moyen des pièces justificatives supplémentaires suivantes :

- pour l'entreprise : les bulletins de salaires des salariés concernés par la formation, la convention de formation qui a été signée avec l'organisme de formation et le bien fondé du projet de la formation ;
- pour l'organisme de formation : les compétences de leurs formateurs.
- Les contrats de professionnalisation et d'apprentissage sont instruits avec toutes les pièces exigées par la réglementation en vigueur.

[72] Au second niveau (contrôle de service fait *stricto sensu*), Constructys, doit être en mesure de justifier de la réalité et de la qualité des actions financées selon les articles R.6316-1 à R.6316-5 du code du travail. Dans ce cadre, Constructys opère des contrôles de service fait tel que défini à l'article R.6332-26 du code du travail ainsi que dans l'arrêté du 21 décembre 2018 relatif aux pièces nécessaires au contrôle de service fait.

Source : En 2022, Constructys a réalisé 20 contrôles de service fait dont 6 font l'objet d'une assignation ou d'un dépôt de plainte. Ces procédures judiciaires sont en cours d'instruction.

[73] En cas de non-conformité, les sanctions hors procédures judiciaires sont susceptibles d'être :

- suspension de la subrogation de paiement ;
- déréférencement du prestataire chez Constructys ;
- demande de restitution.

[74] (7) En 2022, Constructys a dédié au contrôle 9.36 ETP et 953.555 €.

[75] (8) Constructys confie tous ses contrôles qualités au GIE D²OF. Dans ce cadre, en 2022, 9 contrôles qualité sur les 10 prévus ont été réalisés pour Constructys.

[76] (9) En 2022, le montant total des actions contrôlées s'établit comme suit :

Tableau 10 : Volumes contrôlés en 2022, par type de contrôle

Type de contrôle	Volume HT
3% du montant payé au titre du plan de développement des compétences (PDC)	2.520.471
Contrôle de service fait du PDC	2.437.067
TOTAL	4.957.539

Source : Constructys

[77] Ce montant total représente 4 % des engagements hors alternance.

2.3.3 Modalités du contrôle

[78] (10) S'agissant de la coordination du contrôle qualité avec le CSF, le pôle en charge des contrôles métiers situé au siège de Constructys réalise les contrôles de service fait et demande des contrôles qualités au GIE D²OF indépendamment de ses propres contrôles.

[79] (11) Le ciblage des contrôles de service fait est réalisé par Constructys à partir des critères suivants :

- prestataire ayant reçu des règlements significatifs (suivi trimestriel du top des 20 organismes de formation) ;
- entreprises ayant reçu des règlements significatifs (suivi trimestriel du top des 20 entreprises) ;
- entreprise également organisme de formation qui ne forme que ses propres salariés ;
- durées des formations trop élevées ;
- formations longues suivies simultanément par une majorité de salariés d'une TPE ;
- demandes de prise en charge adressées à nos services à l'insu des entreprises (organisme de formation qui se présente à l'entreprise comme Conseiller formation de Constructys) ;
- pratiques commerciales visant à induire en erreur les entreprises ;
- utilisation frauduleuse de la marque de Constructys et de son logo ;
- utilisation frauduleuse des obligations réglementaires des entreprises (formation sécurité et marchés publics).
- prestataire non habilité à former et à présenter les candidats à un titre professionnel.

Tableau 11 : Ciblage des contrôles de service fait (hors alternance) réalisés par Constructys

Contrôle de 1er niveau		Contrôle de 2ème niveau		Suites du contrôle de 2ème niveau	
Engagement <i>a priori</i>	Facturation <i>a priori</i>	3 % des factures payées en 2022 des dossiers en simplification administrative	20 contrôles de service fait réalisés en 2022	Déréférencement ou suspension subrogation de paiement (montant à restituer objet du CSF)	Arrêt des engagements : montant du préjudice potentiel des affaires portées en justice
100 %	100 %	2.520.471 €	2.437.067 €	1.117.198 €	7.535.410 €

Source : Constructys

2.3.4 Echanges d'informations

[80] (19) Les échanges d'informations réalisés par Constructys concernent :

- les alertes, qui font l'objet d'un échange par mail avec les autres OPCO ;
- les résultats non probants des contrôles de service fait, qui sont communiqués aux services régionaux de contrôle des DREETS.

[81] (20) Constructys souhaite approfondir les échanges d'informations.

[82] (21) A cette fin, la plateforme Datadock paraît la plus appropriée à Constructys.

2.4 L'Opcommerce

2.4.1 Éléments dimensionnels

[83] (1) En 2022, L'Opcommerce a financé 4.970 organismes de formation, dont 1.790 CFA.

[84] (2) 305.082 stagiaires ont été bénéficiaires des actions financées.

[85] (3) En 2022, les actions financées par L'Opcommerce se répartissaient comme suit :

Tableau 12 : Actions financées par L'Opcommerce en 2022

Type	Montant
Contrats de professionnalisation	81.543.731
Contrats d'apprentissage	1.042.723.481
ProA	0
Plan de développement des compétences des entreprises de moins de 50 salariés (section financière PDC -50)	36.608.044
Actions de formation conventionnelles (section financière Conventionnel)	1.859.182
Actions de formation volontaires (section financière Volontaire)	80.171.568

Source : L'Opcommerce

[86] (4) Le volume global des actions financées par L'Opcommerce a connu une évolution très dynamique entre 2019 et 2022 :

Tableau 13 : Evolution des dépenses de L'Opcommerce entre 2019 et 2022

Type	2019	2020	2021	2022
PDC	38.839.519	42.039.268	35.177.801	36.608.044
CPRO	171.076.294	107.275.744	90.965.560	81.543.731
ProA	97.347	71.172	558.950	0
CAPP	11.451.036	576.268.874	967.277.344	1.040.154.978
ProA FNE	0	0	3.164.124	36.735.809
TOTAL	221.466.215	725.657.078	1.097.145.800	1.195.044.584

Source : L'Opcommerce

2.4.2 Nature et volume des contrôles réalisés

[87] (5) Toute demande de financement fait l'objet d'un contrôle de service fait, soit *a priori*, soit *a posteriori* par échantillonnage dans le cadre de la simplification administrative (10 % des montants engagés).

[88] (6) Au sein de cette activité de contrôle de service fait, 974 dossiers ont fait l'objet d'un contrôle approfondi.

[89] (7) 2,2 ETP sont dédiés au contrôle, pour un montant budgétaire de 143.638 €

[90] (8) Les contrôles qualité sont entièrement réalisés par le GIE D²OF.

2.4.3 Modalités du contrôle

[91] (10) Le contrôle qualité est séparé du contrôle de service fait.

[92] (11) S'agissant du ciblage des contrôle de service fait, il faut distinguer trois situations :

- les contrôles de service fait non approfondis sont systématiquement effectués avant engagements ou paiements (hors simplification administrative) ;
- les contrôles approfondis font suite à des signalements internes ou externes ;
- pour les organismes sous convention de simplification administrative, des contrôles de service fait sont effectués *a posteriori* tous les 6 mois.

2.4.4 Echanges d'informations

[93] (19) L'Opcommerce partage des informations avec d'autres OPCO, les DREETS, la DGFiP, le GIE D²OF et la DGEFP.

[94] (20) L'Opcommerce souhaite approfondir ces échanges.

[95] (21) A cette fin, la plateforme des DREETS lui paraît être l'outil le plus adapté.

2.5 OCAPAT

2.5.1 Éléments dimensionnels

[96] (1) En 2022, Ocapat a financé 10.119 organismes de formation.

[97] (2) 572.108 stagiaires ont été bénéficiaires des actions financées.

[98] (3) En 2022, les actions financées par Ocapat se répartissent comme suit :

Tableau 14 : Actions financées par Ocapiat en 2022

Type		Montant engagé
PDC		107.876.194
Alternance	Contrat d'apprentissage	725.058.097
	Contrat de professionnalisation	47.774.936
	ProA	657.235
CPF		88.616
Contributions conventionnelles		10.330.345
Versements volontaires		201.656.970
TOTAL		

Source : Ocapiat

[99] (4) A périmètre constant, l'évolution des dépenses d'Ocapiat a été dynamique entre 2018 et 2022, et s'établit comme suit :

Tableau 15 : Evolution des volumes financés par Ocapiat entre 2018 et 2022

Année	Montant global (en k€)
2018	526.571.173
2019	374.547.368
2020	1.176.334.042
2021	1.048.428.095
2022	1.111.483.979

Source : Ocapiat

2.5.2 Nature et volume des contrôles réalisés

[100] (5) En 2022, Ocapiat a réalisé un contrôle de service fait sur 50 dossiers concernant 3 dispensateurs de formation et une entreprise adhérente à Ocapiat.

[101] (6) Les contrôles opérés en 2022 par Ocapiat ont systématiquement porté :

- sur les éléments à sa disposition dans le cadre de la gestion des dossiers en vue de leur financement et de leur mise en règlement (programme de formation, factures et certificat de réalisation) ;
- sur des éléments complémentaires demandés spécifiquement aux parties prenantes - dispensateurs de formation et entreprise adhérente (feuilles d'émargement avec horaires, attestation par l'entreprise de la participation de ses salariés aux formations en référence et suivant les horaires mentionnés, document de suivi et d'évaluation du projet de formation, enquête auprès des salariés stagiaires).

[102] (7) Au sein d'Ocapiat, 16 ETP sont alloués à l'ensemble des fonctions de contrôle de l'organisme, pour un volume budgétaire de 792.000 € au titre des charges salariales et 251.000 € au titre des frais généraux de structure, soit un total de 1.043.000 €. Toutefois les données fournies par Ocapiat ne permettent pas de distinguer, dans ces moyens, entre les ressources dédiées au contrôle externe des organismes de formation et celles dévolues au contrôle interne.

Source : (8) En 2022, Oczapiat a réalisé des contrôles qualité des actions de formation :

- en son nom propre, auprès de 20 organismes de formation et de 25 services de formation interne d'entreprises adhérentes ;
- dans le cadre de la mutualisation du contrôle au sein GIE D²OF, en réalisant 10 contrôles pour le compte de ce dernier.

[103] (9) En 2022, la cellule qualité et maîtrise des risques d'Oczapiat a contrôlé 7.044 actions de formations pour un montant engagé de 40.119.000 €, représentant 170.228 dossiers. Ces contrôles ont porté sur :

- le respect des processus d'OCAPIAT en termes de gestion des dossiers financés ;
- la conformité des justificatifs dont ceux liés aux règlements ;
- la réalité de la formation.

[104] Les contrôles se sont répartis comme suit :

Tableau 16 : Contrôle réalisés par Oczapiat en 2022

Type de dispositif	Nombre de dossiers	Montants engagés (k€)	Montants des dispositifs (k€)	Ratio contrôlé/engagé
Atterrance	2.007	25.533	791.531	3,2 %
PDC	2.910	5.917	107.876	5,4 %
PDC non salarié	40	10	235	4,2 %
Conventionnel	336	1.656	10.330	16,0 %
FNE	140	2.205	8.215	26,8 %
COM	35	213	9.064	2,3 %
Volontaire	1.576	4.283	201.656	2,1 %

Source : Oczapiat

2.5.3 Modalités du contrôle

[105] (10) Le plan d'audit et de contrôle d'Oczapiat prévoit la réalisation de contrôles qualité, selon un échantillon défini et séparément des contrôles de service fait, lesquels ne sont prévus qu'au regard de constatations émises en cours d'année par les directions d'Oczapiat et par sa cellule qualité et maîtrise des risques.

[106] (11) Les constats pouvant entraîner un contrôle de service fait sont notamment liés aux indicateurs ci-après et à leurs combinaisons :

- montant des engagements opérés par Oczapiat auprès d'un dispensateur ;
- nombre de dossiers engagés par Oczapiat auprès d'un dispensateur ou d'une entreprise ;
- volume horaire engagé par Oczapiat auprès d'un dispensateur ou d'une entreprise ;
- forme juridique de l'organisme de formation (EURL notamment) ;

- interrogations des équipes en charge de la gestion ou du pilotage financier sur les modalités de réalisation (notamment pédagogiques), les montants des financements, les documents de réalisation (factures, certificats).

[107] (12) Le plan d'audit et de contrôle d'Ocapiat précise annuellement les critères d'échantillonnage de son contrôle qualité.

[108] Pour l'année 2021, les critères pris en compte ont été, pour les organismes de formation :

- montant des financements en 2021 ;
- nombre de dossiers financés ;
- n'avoir pas fait l'objet d'un contrôle au cours des trois années précédentes.

Pour les services internes de formation des entreprises adhérentes :

- montant des financements en 2021 ;
- nombre de dossiers financés ;
- taille des entreprises ;
- type de formation (priorité a été donnée en 2021 aux contrats de professionnalisation).

[109] En 2022 Ocapiat a pris la décision (plan d'audit et de contrôle de l'année 2023) de ne plus opérer en propre de contrôle qualité des organismes de formation mais de renforcer sa participation au sein du GIE D²OF en réalisant 50 contrôles en 2023 pour son compte.

[110] (13) En 2022, Ocapiat a opéré 20 contrôles en propre (collaborateurs du pôle audit interne de la cellule qualité et maîtrise des risques) et pour son compte.

[111] (14) Ocapiat n'a pas d'organismes prestataires dans le cadre de la réalisation des contrôles qualité hormis le GIE D²OF.

[112] (15) Dans le cadre des contrôles qualité opérés en 2022 (première année de mise en œuvre de Qualiopi), Ocapiat a maintenu le référentiel de contrôle comportant les six critères qualité du décret n° 2015-790 du 30 juin 2015, un certain nombre d'actions de formations entrant dans la cadre des contrôles qualité 2022 étaient des actions réalisées en 2021.

[113] (16) Ocapiat n'a pas transmis à la mission le détail de la procédure, mais a indiqué utiliser les documents internes suivants :

- processus de gestion du contrôle qualité des dispensateurs de formation ;
- procédure de gestion du contrôle qualité des dispensateurs de formation ;
- procédure de gestion du contrôle qualité des dispensateurs de formation pour le compte du GIE D²OF ;
- grille de contrôle qualité ;
- modèle de rapport.

[114] (17) Les différences entre le référentiel utilisé par Ocapiat et celui prévu par Qualiopi sont minimes, Ocapiat utilisant le référentiel précité, dont Qualiopi est une adaptation. Au regard des contrôles qualité réalisés en 2022 par Ocapiat auprès de 20 organismes de formation, l'OPCO estime que les évaluations ayant les niveaux les plus faibles portent sur les trois critères suivants :

- critère 4 : adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre, (1 organisme avec une évaluation inférieure à 50%) ;
- critère 5 : qualification et développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations (4 organismes avec une évaluation inférieure à 50%) ;
- critère 7 : recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées, (4 organismes avec une évaluation inférieure à 50%),

[115] Ocapiat estime en conséquence utile de renforcer la sensibilisation auprès des dispensateurs de formation sur ces critères.

[116] (18) S'agissant des suites données aux contrôles, Ocapiat informe des résultats son comité d'audit, son comité de direction, et les organismes concernés des anomalies constatées et, en tant que de besoin, les signale aux services de l'Etat.

2.5.4 Echanges d'informations

[117] (19) Des échanges sont organisés régulièrement par le GIE D²OF au travers de la commission contrôles de celui-ci. Par ailleurs, Ocapiat répond à des droits de communication et à des réquisitions dans le cadre d'enquêtes de police.

[118] (20) Ocapiat souhaiterait avoir accès à une base de données partagée avec les services de contrôles fournissant une liste d'organismes de formation en cours de contrôle et précisant un niveau de vigilance à observer au regard des risques posés par l'organisme.

[119] (21) Ocapiat estime que la plateforme Datadock serait la mieux à même de développer ce service, en complétant la base existante par les éléments mentionnés *supra*.

2.6 OPCO EP

2.6.1 Eléments dimensionnels

[120] (1) En 2022, l'OPCO EP a financé 11.121 organismes au titre du PDC et 2.578 organismes au titre de l'alternance.

[121] (2) 634.084 stagiaires ont bénéficié des actions financées.

[122] (3) En 2022, les actions financées par l'OPCO EP se répartissent comme suit :

Tableau 17 : Actions financées par l'OPCO EP en 2022

Types d'actions	Montant global (M€)
PDC	240,6
Alternance	2.068,6
Conventionnelles	34,4
Volontaires	68,7

Source : OPCO EP

[123] (4) L'évolution de ce financement entre 2021 et 2022 se présente comme suit :

Tableau 18 : Evolution des volumes financés par l'OPCO EP entre 2021 et 2022

	2021 (M€)	2022 (M€)	Progression
PDC	162,9	240,6	+ 48 %
Alternance	1.965,1	2.068,6	+ 5,3 %
Conventionnels	57,1	34,4	- 39,7 %
Volontaires	72,4	68,7	- 5,1 %

Source : OPCO EP

2.6.2 Nature et volume des contrôles réalisés

[124] (5) Sur 2022, 8 contrôles de service fait ont été réalisés auprès d'organismes de formation et de CFA, dans le cadre du dispositif de lutte contre la fraude externe de l'OPCO EP. Depuis janvier 2023, 9 contrôles de service fait ont été lancés, dont 7 ont fait l'objet d'un signalement auprès des DREETS).

[125] (6) Les contrôles de deuxième niveau sont systématiquement réalisés lors du traitement des alertes et signalements, lorsque ces derniers sont justifiés (suspicion de fraude constatée selon les éléments et déclarations reçus). Une première phase de contrôle est réalisée sur un échantillon de dossiers pour constater et confirmer les faits remontés, puis en fonction des résultats, des investigations sont lancées et le contrôle de service fait est déclenché. En dehors du processus de gestion de la fraude externe, des contrôles de deuxième niveau, aléatoires ou ciblés, sont réalisés à fréquences régulières, sur un périmètre couvrant l'ensemble des dispositifs.

[126] (7) Le service de contrôle permanent, rattaché à la direction des opérations de l'OPCO EP, est en charge de contrôles de deuxième niveau sur le processus de gestion des dossiers de formation. Il compte 22,4 ETP, dont 3 apprentis.

[127] (8) L'OPCO EP est sous-mandaté par le GIE D²OF pour réaliser pour son compte des contrôles qualité au sein d'organismes de formation. En 2022, ces contrôles ont été réalisés par le service contrôle permanent de la direction opérations de l'OPCO EP, au sein de 9 organismes.

[128] (9) En 2022, les contrôles de deuxième niveau réalisés par l'OPCO EP ont concerné 4.907 organismes sur 13.891 organismes actifs. En montant et en nombre de dossiers, ces contrôles se sont répartis comme suit :

Tableau 19 : Contrôles de deuxième niveau réalisés par l'OPCO EP en 2022

	Nombre de dossiers	Montant contrôlé	Total activité	Contrôlé/activité
Engagements	17.481	63.650.094	2.160.174.312	2,9 %
Factures	25.154	72.483.743	1.477.367.589	4,9 %

Source : OPCO EP

Les 9 organismes ayant fait l'objet d'un contrôle qualité par OPCO EP représentent en montant engagé sur 2022 47.139.274 €, soit 2,1 % des engagements 2022.

2.6.3 Modalités du contrôle

[129] (10) S'agissant de la coordination, les contrôles de qualité et de service fait sont réalisés séparément. Les contrôles qualité sont réalisés dans le cadre des campagnes annuelles, pilotées et organisées par le GIE D²OF. En amont de ces contrôles qualité sur site, les contrôleurs participent à des sessions de formation portant sur la méthodologie et les outils des contrôles, organisées et dispensées par le GIE. Les contrôles de service fait sont quant à eux réalisés en interne lors du traitement des alertes et signalements (cf. *supra*).

[130] En outre, le GIE D²OF demande à chaque OPCO une liste de 10 organismes dont les pratiques à risque rendent souhaitable un contrôle de service fait.

[131] (11) Le ciblage du contrôle de service fait est réalisé à partir des actions de formation financées en N-1 (formation professionnelle continue, bilan de compétences, valorisation des acquis de l'expérience, apprentissage), pour lesquelles un échantillon d'organismes est défini par le GIE D²OF. Le nombre d'organismes à contrôler par OPCO EP est déterminé en accord avec le GIE.

[132] (13) Comme mentionné *supra*, le contrôle qualité est réalisé dans le cadre du sous-mandatement par le GIE D²OF.

[133] (15) Dans le cadre de ce sous-mandatement, le référentiel utilisé est celui contenu dans la charte du GIE (cf. *infra*, les développements consacrés au GIE D²OF).

[134] (18) S'agissant des suites, les résultats des contrôles qualité permettent d'alimenter et d'actualiser le niveau de vigilance des organismes concernés, dans le cadre de la gestion des organismes à risques.

2.6.4 Echanges d'informations

[135] (19) Des échanges réguliers ont lieu avec les autres OPCO, notamment s'agissant des organismes en suspicion de fraude, mais également dans le cadre des missions du GIE. Le service de contrôle permanent de l'OPCO EP échange également avec les différentes DREETS dans le cadre de la fraude externe (alertes et signalements, droit de communication).

[136] (20) L'OPCO EP juge souhaitable une mutualisation des contrôles réalisés par les différents acteurs, ainsi qu'un partage des résultats de ces contrôles. Il souhaite pouvoir connaître les principaux constats relevés lors des contrôles qualité et de service fait afin d'actualiser son niveau de vigilance. Il est nécessaire de systématiser le partage informel existant. Il est par ailleurs

nécessaire de mettre en place au niveau des services de pilotage de l'état des plans d'actions communs et des pouvoirs de sanctions.

2.7 OPCO Mobilités

2.7.1 Éléments dimensionnels

[137] (1) En 2022, l'OPCO Mobilités a financé 2.132 CFA et 6.111 organismes de formation.

[138] (2) 317.339 stagiaires ont été bénéficiaires de 462.488 actions de formation.

[139] (3) Les actions financées par l'OPCO Mobilités se répartissent comme suit :

Tableau 20 : Actions financées par l'OPCO Mobilités en 2022

Types d'action	Montant global
Alternance	1.041.129.642
PDC	71.469.735
Actions conventionnelles	35.257.895
Actions volontaires	101.636.064
Cofinancements	50.279.533
GEPP	5.141.983
CPF	0
TOTAL	1.304.914.853

Source : OPCO Mobilités

[140] (4) Depuis 2019, date de création de l'OPCO, l'évolution de ces financements s'établit comme suit :

Tableau 21 : Evolution des actions financées par l'OPCO Mobilités entre 2019 et 2021

Types d'action	2019	2020	2021
Alternance	156.483.751	915.941.142	930.612.068
PDC	54.456.874	34.203.889	48.038.143
Actions conventionnelles	39.471.116	23.305.452	38.802.552
Actions volontaires	114.584.538	62.284.197	91.379.166
Cofinancements	13.877.616	37.430.791	52.566.334
GEPP	5.648.944	1.850.528	4.039.396
CPF	57.821.227	0	0
TOTAL	442.344.065	1.075.015.997	1.165.437.659

Source : OPCO Mobilités

2.7.2 Nature et volume des contrôles réalisés

[141] (5) En 2022 l'OPCO Mobilités a réalisé 30 contrôles de service fait lancés suite à des signalements auprès de son service audit.

[142] (7) Les moyens humains dédiés au contrôle des organismes de formation sont placés au du service audit externe de l'OPCO Mobilités, à hauteur de 4 ETP. Toutefois il importe de souligner

que l'activité de ce service dépasse le contrôle de service fait et le contrôle de qualité, sans que l'OPCO Mobilités n'ait communiqué à la mission la quotité pertinente.

[143] (8) L'OPCO Mobilités, en tant que sous-mandataire du GIE, réalise en interne une partie des contrôles qualité, mais il en est également mandant. Dans ce cadre, il adresse au GIE D²OF une liste d'organismes non contrôlés, ainsi que celle des organismes contrôlés, pour éviter les doubles contrôles.

2.7.3 Modalités du contrôle

[144] (10) Tous les contrôles de service fait réalisés par l'OPCO Mobilités sont assortis d'un contrôle qualité basé sur les points de contrôle Qualiopi.

[145] (11) S'agissant du ciblage des contrôles de service fait, l'OPCO Mobilités priorise les signalements, qui émanent des entreprises, des stagiaires et parfois d'organismes de formation, voire des services de gestion de l'OPCO.

[146] Hors signalements, les contrôles sont décidés sur la base des critères suivants :

- nombre de dossiers reçu pour un organisme de formation nouvellement créé, les cas de réception d'un flux important de dossiers pour un organisme nouvellement créé suscitant une vigilance particulière ;
- typologie des formations, les formations transverses étant plus sujettes aux malversations ;
- taille des entreprises, les petites structures demandant un nombre important de prise en charge nécessitant une attention renforcée ;
- coûts des formations (critère récemment introduit), les formations à montants dépassant la moyenne des actions financés par l'OPCO Mobilités étant particulièrement ciblés.

[147] (12) La sélection des organismes faisant l'objet d'un contrôle qualité est entièrement aléatoire, parmi les organismes ayant soldé au moins un dossier au cours de l'année précédente. En 2022 360 contrôles qualité aléatoires ont été réalisés, chaque auditeur devant contrôler au moins 10 organismes de formation par mois, également attribués aléatoirement.

[148] (14) Le choix des prestataires externes du contrôle qualité est réalisé par le GIE D²OF, qui réalise un appel d'offre avec un cahier des charges validé par ses membres actifs.

[149] (15) Le référentiel du contrôle qualité réalisé par l'OPCO Mobilités est basé sur Qualiopi. Sont évalués en particulier les critères 1.1, 2.8, 3.11, 4.17, que l'OPCO juge essentiels à la mise en œuvre d'une action de formation.

[150] (16) Le contrôle qualité se fait à l'aune des documents présents dans les dossiers de demande de prise en charge. En cas de contrôle approfondi de service fait, pour chaque contrôle l'OPCO Mobilités demande, en plus des éléments de réalisation de la formation, les éléments de preuve concernant les critères mentionnés *supra*. Des éléments complémentaires peuvent être demandés en fonction des premières constatations du contrôle.

[151] (17) Le référentiel utilisé par l'OPCO Mobilités lors de ses contrôles qualité est Qualiopi. A ce sujet, et compte tenu des contrôles réalisés à cette occasion sur des organismes pourtant

certifiés Qualiopi, l'OPCO Mobilités estime que le mode de délivrance de cette certification doit être entièrement repensé.

[152] (18) S'agissant des suites données au contrôle qualité, l'OPCO Mobilités distingue deux cas :

- si la non-conformité ne remet pas en cause la réalisation de l'action de formation, l'OPCO fait remonter le constat au certificateur de l'organisme, au GIE et à la DRIETS compétente ;
- si la non-conformité met en cause la réalisation de l'action de formation, l'OPCO peut, en fonction de la gravité, avoir recours à un panel de sanctions (retrait de la possibilité de subrogation, remboursement, action au pénal).

2.7.4 Echanges d'informations

[153] (19) L'OPCO Mobilités échange des informations avec les autres OPCO, le GIE et les SRC sur les plans de contrôle et les modes opératoires de organismes de formation, pour adapter ses méthodes de contrôle.

[154] (20) L'OPCO Mobilités souhaite une meilleure coordination entre les services de l'Etat et les OPCO. Il souhaite la création d'un outil commun de partage des contrôles, rapports et actions, ainsi qu'un outil de signalement unique pour l'ensemble des DRIETS. Enfin, il juge que des rapprochements avec les différents organismes en charge du contrôle (DGCCRF et gendarmeries notamment) permettrait de fluidifier les process.

[155] (21) L'OPCO Mobilité estime que la plateforme Datadock serait appropriée pour faciliter une mutualisation des données et qu'elle pourrait s'ouvrir sans difficultés aux autres acteurs.

2.8 Uniformation

[156] Eléments dimensionnels

[157] (1) En 2022, 9.856 organismes de formation ont été financés par Uniformation.

[158] (2) 395.185 stagiaires ont bénéficié des actions financées.

[159] (3) En 2022, les montants financés par Uniformation se répartissent comme suit :

Tableau 22 : Actions financées par Uniformation en 2022

Types d'action	Montant global
Contrats d'apprentissage	189.088.264
Contrats de professionnalisation	27.517.808
ProA	12.774.133
Formation des tuteurs et maîtres d'apprentissage	198.871
Aide à l'exercice de la fonction tutorale et de maître d'apprentissage	7.963.313
VAE financée sur l'alternance	3.000
PDC	40.191.672
Actions conventionnelles	175.548.195
Actions volontaires	15.653.104

Source : Uniformation

[160] (4) Entre 2018 et 2021, l'évolution de ces financements, stable en comparaison des autres OPCO, s'établit comme suit :

Tableau 23 : Evolution des volumes financés par Uniformation entre 2018 et 2021

2018	2019	2020	2021	2022
420.522.547	265.280.148	253.293.739	458.726.688	468.938.360

Source : Uniformation

2.8.1 Nature et volume des contrôles réalisés

[161] (5) En 2022, 20 contrôles de service fait ont été réalisés par Uniformation.

[162] (6) Les contrôles de deuxième niveau, qu'Uniformation définit comme les contrôles de service fait postérieurement à l'engagement, représentent 17 contrôles sur un total de 20.

[163] (7) En 2023, les moyens dédiés au contrôle au sein d'Uniformation sont de 4 ETP pour un budget d'environ 130.000 €, honoraires d'avocat compris.

[164] (8) Uniformation, réalise deux types de contrôle qualité

- un contrôle a priori, avant financement de la formation, à l'occasion de la vérification de la détention de la certification Qualiopi par l'organisme de formation ;
- un contrôle a posteriori, après financement de la formation, dans le cadre d'un contrôle auprès de l'organisme.

[165] (9) L'activité de contrôle d'Uniformation est variable : entre 10 et 20 contrôles qualité sont réalisés annuellement par Uniformation, en lien avec le GIE D²OF. Les contrôles réalisés par le service de contrôle de la qualité de la formation d'Uniformation ont porté en 2022 sur 1.288.000 €, soit 0,27 % du total des engagements de l'année. Ceux réalisés par le service contrôle interne, audit et qualité de service ont porté sur les organismes et les actions de formation, pour un montant qui s'établit respectivement à 255.000 € et 15.333.000 €.

2.8.2 Modalités du contrôle

[166] (11) Le ciblage des contrôles de service fait est réalisé par Uniformation est réalisé prioritairement, à partir d'un échantillon, sur la base des critères suivants :

- siège de l'organisme de formation ou de l'adhérent situé auprès une société de domiciliation ;
- organisme de formation se trouvant à la même adresse que l'adhérent ;
- organisme de formation et adhérent ayant des contacts communs ou liés ;
- modification du mode de paiement (passage du virement au chèque) ou changement d'ordre (d'une personne morale vers une personne physique) ;
- organismes ayant fait l'objet d'un signalement.

[167] (12) Le ciblage des contrôles qualité réalisés par Uniformation est suuré par l'échantillonnage établi chaque année par le GIE D²OF.

[168] (13) Le contrôle qualité exercé par Uniformation n'est pas externalisé.

[169] (15) Le référentiel utilisé par Uniformation dans l'exercice de son contrôle qualité est issu d'un choix de 18 indicateurs du référentiel Qualiopi, adapté à chacun des quatre domaines suivants :

Tableau 24 : Indicateurs Qualiopi utilisés par Uniformation dans son contrôle qualité

Domaine	Nombre d'indicateurs	Numéro des indicateurs
Formation professionnelle	15	1-13, 16, 19
Bilans de compétence	10	1-2, 4-6, 9-12, 19
VAE	12	1-6, 9-12, 16, 19
Apprentissage	18	1-18

Source : Uniformation

[170] (16) Du point de vue méthodologique, le contrôle qualité est organisé en six phases :

Tableau 25 : Phases du contrôle qualité exercé par Uniformation

Phases	Délai minimal	Délai maximal
1. Notification	J	J
2. Réalisation du contrôle	J+30	J+40
3. Clôture du contrôle	J+31	J+45
4. Rapport de contrôle	J+35	J+50
5. Phase contradictoire	J+45	J+60
6. Rapport définitif	J+50	J+70

Source : Uniformation

[171] Le contrôle étant strictement confidentiel, Le résultat du contrôle ne peut être rendu public ni par le contrôleur ni par l'organisme contrôlé. Le contrôle ne doit notamment pas faire l'objet d'une exploitation commerciale par l'organisme contrôlé, son objet n'étant pas d'évaluer les prestations à l'attention des bénéficiaires mais la qualité des processus. En retour, aucun élément complémentaire ne peut être sollicité de l'organisme contrôlé une fois que la clôture du contrôle lui a été notifiée, et que le rapport définitif lui a été adressé.

[172] (17) S'agissant des évolutions souhaitables de Qualiopi, Uniformation estime qu'au sein du critère 7, l'indicateur 30 relatif au recueil des appréciations des parties prenantes, les financeurs ne sont pas en mesure de former un avis, chaque dossier de financement n'étant pas nécessairement suivi par la personne en lien avec l'organisme de formation. En cas d'insatisfaction exprimée par une autre partie prenante, il est toutefois possible à l'OPCO de déclencher un contrôle qualité ou de service fait.

[173] (18) Les suites données par Uniformation à son contrôle qualité peuvent être les suivantes :

- constat d'un respect des engagements qualité sans proposition d'amélioration ;

- propositions d'amélioration ;
- déclenchement d'un contrôle de service fait ou élargissement élargissement de celui-ci, si le contrôle qualité fait apparaître des manquements aux obligations de service fait ;
- signalement auprès du ministre chargé de la formation professionnelle (prévu à l'article R. 6316-7) - lorsque les constats opérés sont susceptibles de remettre en cause la certification Qualiopi, le ministre en informe l'organisme ou l'instance qui l'a délivrée.

2.8.3 Echanges d'informations

[174] (19) Uniformation transmet aux SRC des informations relatives aux contrôles qu'il effectue lorsque ces contrôles révèlent des anomalies. Ponctuellement, il peut également alerter les autres OPCO finançant l'organisme.

[175] (20) Uniformation souhaite une mutualisation des informations relatives aux contrôles de service fait plus étroite entre l'ensemble des financeurs paritaires (OPCO, ATPPro), la CDC, Pôle emploi et les régions. Une automatisation des signalements vers la DGEFP et la possibilité de suivre en temps réel les suites données à ces signalements seraient également souhaitables. Pour les contrôles qualité, une mutualisation avec les certificateurs Qualiopi ainsi que les instances de labellisation retenues par France compétences est aussi attendue.

[176] (21) Uniformation considère Datadock comme l'outil le plus approprié pour cet approfondissement de la mutualisation, lequel :

- est nativement dédié à la gestion des organismes de formation et des CFA ;
- peut s'appuyer sur l'outil de gestion de contrôles Welcome ;
- rassemble à date l'ensemble des financeurs paritaires (OPCO, ATPPro) ainsi que d'autres financeurs ;
- intègre déjà les flux des données liées à l'existence et à la qualité des prestataires de formation produits par la DGEFP ;
- est clairement identifié par l'écosystème de la formation comme un outil de mutualisation.

2.9 GIE D²OF

2.9.1 Nature et volume des contrôles réalisés

[177] (5) Le nombre de contrôles de service fait réalisés par D²OF est très variable : 12 en 2022, mais 184 en 2020 (qui a constitué son maximum historique).

[178] (6) Tous les contrôles de service fait réalisés par le GIE sont de deuxième niveau, celui-ci n'ayant mandat que pour réaliser des contrôles approfondis.

[179] (7) En termes de moyens, le GIE mandate des prestataires externes sélectionnés par appel d'offres pour la réalisation des contrôles. Le coût direct d'un contrôle est de 1.600 €, le coût complet est de l'ordre de 2.000 €.

2.9.2 Modalités du contrôle

[180] (10) S'agissant de la coordination du contrôle qualité avec le contrôle de service fait, le GIE ne réalise pas de contrôles communs. Cette pratique, d'abord suivie par le GIE, a été abandonnée pour deux raisons :

- les organismes fraudeurs prennent généralement soin d'observer une conformité purement formelle au référentiel qualité, la plupart des organismes étant par ailleurs certifiés Qualiopi ;
- les deux types de contrôles ont des objectifs très différents de mise en qualité et de lutte contre la fraude, le GIE estime qu'il n'existe pas de synergies entre eux.

[181] (11) Le GIE cible les contrôles de service fait approfondis au sein d'un groupe de travail se réunissant au moins trimestriellement auquel participent tous les membres du GIE. Un faisceau de d'indices (signalements, comportements suspects, etc.) y est pris en compte.

[182] (12) S'agissant du ciblage du contrôle qualité, le GIE distingue trois cohortes au sein de son échantillon annuel :

- un tiers des organismes contrôlés sur demande des financeurs ;
- une moitié de l'échantillon est constitué par les organismes les plus mutualisés (apparaissant dans les catalogues du plus grand nombre de financeurs), ayant le plus gros chiffre d'affaires et n'ayant pas été contrôlés au cours des trois dernières années ;
- le solde de l'échantillon, soit un sixième, est défini dans un second temps, sur demande des financeurs ou selon une méthode statistique.

[183] (13) Le GIE ne réalise pas de contrôles en propre, n'ayant pas de ressources humaines. Il est fait recours à la procédure du sous-mandatement :

- de prestataires externes sélectionnés par appel d'offres ;
- de membres du GIE qui le souhaitent (en 2023, EP, OCAPAT et Uniformation).

(14) Pour les prestataires externes, le cahier des charges de sélection prévoit la grille de notation suivante :

- compréhension de la mission (20 %) ;
- méthodologie proposée (40 %) ;
- moyens techniques et humains (40 %).

[184] La notation technique est réalisée par un groupe de travail *ad hoc* composé de cinq salariés de membres du GIE n'ayant pas connaissance du volet financier ; la notation financière est réalisée par le directeur du GIE. La notation globale est issue de la pondération des deux notes et est présentée en conseil d'administration pour attribution du marché.

[185] Les organismes retenus pour les campagnes 2022 et 2023 sont le groupe Sirius et le cabinet 4AS. Concernant les financeurs réalisant des contrôles, leurs équipes sont formées par le GIE à sa méthodologie et à son outil information, chaque membre pouvant réaliser des contrôles sur simple demande.

[186] (16) Les grandes étapes du contrôle qualité réalisé par le GIE, définies par sa charte, se présentent comme suit :

Tableau 26 : Etapes du contrôle qualité réalisé par le GIE D²OF

Etapes	Délai minimal	Délai maximal
1. Notification écrite	J	J
2. Réalisation du contrôle	J+30	J+40
3. Notification de fin de contrôle	J+31	J+45
4. Rapport de contrôle	J+35	J+50
5. Phase contradictoire	J+45	J+60
6. Rapport définitif	J+50	J+70

Source : Charte des contrôles de qualité et de service fait réalisés par le GIE D²OF

[187] (17) Le GIE a conçu son référentiel selon une table de correspondance avec les indicateurs Qualiopi, présentée dans la charte des contrôles. L'objectif poursuivi était de ne pas imposer aux organismes de maintenir un second référentiel qualité. Ainsi, les 18 indicateurs contrôlés sont très proches dans leur intitulé, bien que les éléments de preuve ne soient pas les mêmes puisque portant sur les actions de formation et non sur les processus.

[188] (18) Les contrôles qualité réalisés par le GIE, ne sont pas assortis de moyens directs de sanction depuis la réforme de 2028. Le seul instrument prévu par les textes est un signalement au ministre et aux services de la DGEFP, ce qui est fait systématiquement en cas de refus de contrôle. En cas d'insuffisance, un accompagnement est proposé à l'organisme et un nouveau contrôle est programmé 6 à 12 mois plus tard, tout refus étant signalé comme mentionné *supra*.

2.9.3 Echanges d'informations

[189] (19) Le GIE partage les résultats des contrôles avec tous ses membres. Une réflexion est en cours avec Pôle Emploi, la CDC et certaines régions pour mutualiser les contrôles qualité et un travail est en cours pour la création d'un référentiel commun, une expérimentation étant prévue en fin d'année.

[190] (20) Le GIE estime souhaitable que les autres financeurs puissent partager les informations de contrôles. Pour autant il rappelle que l'opposabilité des rapports de contrôle par tous les financeurs suppose un mandatement tel que celui qui existe au sein du GIE.

[191] (21) Le GIE considère que sa plateforme Datadock est la mieux à même de permettre un approfondissement des mutualisations d'information.

ANNEXE 15 : Le contrôle qualité des régions

1 Introduction

[1] Au sortir de la mise en œuvre de la loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » du 5 septembre 2018, les conseils régionaux ont vu leurs missions et responsabilités évoluer. Leur rôle s'est renforcé dans la responsabilité d'ensemble du dispositif de formation professionnelle au niveau régional, en assurant -en coordination avec l'État- la présidence du comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles, en portant la responsabilité du dispositif d'information et orientation, en arrêtant la carte régionale des formations professionnelles initiales hors apprentissage, en portant la responsabilité des actions collectives en direction des demandeurs d'emploi...

[2] À l'inverse, leur rôle a radicalement changé au regard de l'apprentissage, puisque le nouveau dispositif est désintermédié, la régulation devant se faire au regard de la qualité, qualité incluant la capacité de chaque formation à répondre aux besoins à court et moyen termes du système économique et social national. Dans le cadre de leur action sur le système économique et social régional, il est toutefois possible aux régions d'apporter un soutien complémentaire qui s'avèrerait nécessaire au fonctionnement ou à l'équipement de centres de formation d'apprentis.

[3] La mission a pu rencontrer les conseils régionaux des régions Grand-Est, Normandie et Occitanie. Elle a, en complément, recueilli des éléments auprès d'autres régions, sans toutefois être exhaustif, l'objectif étant de comprendre les dispositifs mis en place. Ce manque d'exhaustivité ne permet pas d'analyser finement le système mis en place collectivement par l'ensemble des régions. Quelques éléments, toutefois, ci-après.

[4] La dépense de formation (tous financements de formation portés par la région, y compris le PIC et le montant éventuellement délégué à Pôle Emploi), sur les régions répondantes est en moyenne de 52 €/habitant, variant sur l'échantillon de 40 à 65 €/habitant. La dépense moyenne par stagiaire se situe entre 4 843 et 9 647 €/stagiaire. Les valeurs les plus importantes, correspondant *a priori* à des formations plus longues en moyenne, sont -dans l'échantillon ayant fourni ses données- en Bourgogne-Franche-Comté et Occitanie. Les valeurs les moins importantes correspondent à la Nouvelle Aquitaine, qui est aussi celle qui a la plus faible dépense par habitant, mais aussi dans les Hauts de France qui, paradoxalement a la plus forte dépense par habitant... mais qui dessert plus de 1,1 % de sa population en actions de formation, là où toutes les autres régions desservent entre 0,61 et 0,83 % de leur population. Cette situation est récurrente, liée aux nombreuses crises industrielles qui ont touché cette région. Enfin, malgré la représentativité de l'échantillon qui ne permet pas d'avoir une valeur précise, le montant total national des formations portées par les régions est estimé par la mission de l'ordre de 3,5 Md€.

2 Un dispositif de financement des formations principalement par achat de prestations, s'appuyant sur un réseau de terrain

[5] Outre une partie, variable selon les régions, déléguée à Pôle Emploi, la plus grande partie des financements du programme régional de formation est utilisé sous forme d'achat de prestations, dans le cadre des marchés publics.

2.1 Les cahiers de charges permettent d'exprimer des exigences particulières en termes de qualité des prestations de formation

[6] Dans ce cadre, les cahiers de charges fonctionnels et techniques des marchés de la formation professionnelle intègrent naturellement, au-delà des dispositions de base d'un acheteur public, les dispositions particulières attendues par la collectivité. Dans les orientations généralement prises, on retrouve bien sûr des dispositions autour de la lutte contre le décrochage lorsque le public ciblé est particulièrement fragile. Plus récemment, et notamment sous l'impulsion du programme d'investissement dans les compétences, la question de l'individualisation des parcours est abordée, même lorsqu'il ne s'agit pas d'une formation qui est financée dans le cadre de ce programme.

[7] Le développement d'une ingénierie de parcours personnalisé de formation, intervenant après une phase de positionnement est ainsi de plus en plus souvent requis. Pour être efficace, celui-ci doit être conduit en parallèle d'un accompagnement de l'apprenant.

[8] Le cahier des charges inclut, bien entendu la définition des moyens matériels et humains permettant la mise en œuvre d'une formation de qualité. Cela passe par la question des locaux (ou des moyens techniques de lien pour les formations à distance), mais aussi des matériels pédagogiques adaptés à la formation et au public, notamment en tenant compte des possibles handicaps d'apprenants. Du côté moyens humains, ce sont les compétences des formateurs ainsi que celles des encadrants des futurs apprenants (notamment pour l'individualisation des parcours) qui sont considérées.

2.2 Le tissu régional, instrument majeur dans la relation entre la collectivité et les organismes de formation

2.2.1 Le réseau de terrain

[9] De l'ensemble des informations recueillies, sur place ou par l'enquête, il ressort d'une manière systématique que la connaissance « du terrain », c'est-à-dire d'une grande partie de la population des OF de la région, est un atout dans le suivi de la qualité des formations. Cette caractéristique est surtout vraie pour les organismes de formation implantés depuis un certain nombre d'années, la multiplication des OF entraînée par la loi de 2018 rendant plus difficile cette connaissance pour des OF cherchant leur marché, avec donc des réponses parfois inattendues aux marchés, voire des OF éphémères.

[10] Cette connaissance « du terrain » est largement complétée, au-delà des services des conseils régionaux, par un maillage de proximité. Certaines régions, comme Grand-Est, ayant poussé l'organisation jusqu'à implanter sur le territoire douze « maisons de région ». Celles-ci ambitionnent de répondre à l'enjeu de proximité avec les territoires et de décentraliser l'action régionale pour en accroître l'efficacité et favoriser le travail en circuit court avec les partenaires des territoires concernés et les porteurs de projets. Chaque maison de région compte ainsi une équipe pluridisciplinaire d'une cinquantaine d'agents en moyenne œuvrant principalement autour de trois pôles de compétences : les lycées, à travers la gestion patrimoniale des installations et des agents de la région ; le développement territorial comprenant le développement économique, l'emploi et la formation, la transition énergétique et l'ingénierie territoriale ; les transports scolaires et interurbains ainsi que les mobilités durables.

[11] Ce type de dispositif permet d'implanter de vrais « vigies » dans les territoires, et de nouer des partenariats de proximité avec toutes les structures efficaces sur des niveaux de granularité très inférieurs à la région.

2.2.2 L'animation du réseau des organismes de formation

[12] Nombre de régions déclarent aussi la mise en place de circuits d'animation des OF de la région, au travers de différents dispositifs. Certains, comme Bourgogne-Franche-Comté, ont un rythme de réunions informelles d'animation du réseau des organismes en amont de la programmation (1 à 2 fois par an), complété par des réunions sectorielles au lancement de nouveaux dispositifs de formation. La région Occitanie réunit les représentants des principaux réseaux d'OF (Synofdes, Acteurs compétences, AFPA, MFR, CCI, CMAR, DRAFPIC, Universités, Pôle emploi, ARML...) deux à trois fois par an.

[13] La région Île-de France, au vu de sa densité, dispose d'un ensemble de réunions d'animation du réseau à différents niveaux : réunion d'animation régionale institutionnelle par dispositif, réunions d'animation territoriale par département afin de présenter l'ensemble de l'offre de formation disponible (tous dispositifs confondus) aux prescripteurs du territoire concerné, réunions d'animation sectorielle centrées sur les spécificités et enjeux régionaux de chaque domaine d'activité à travers une approche par métier et certifications (attractivité et sourcing, attentes des entreprises, évolution des certifications, retour à l'emploi...), dialogue de gestion par dispositif, domaine et organisme de formation (en distanciel), comités de pilotage organisés par et au sein de l'organisme de formation afin de réaliser le bilan des actions terminées par domaine ou par territoire et un point d'étape sur les actions en cours et programmées, réunions avec chacun des deux principaux prestataires de formation : AFPA et Greta : échanges sur les actualités, les priorités régionales, les éventuelles difficultés rencontrées.

[14] D'autres, comme Hauts-de-France, ont des réunions périodiques techniques nommées Comité Technique Formation (COTEF) avec les OF, dont l'objectif est d'identifier les actions en manque de public, les actions de communications nécessaires pour y pallier (job dating, réunion d'information collectives, salons emploi ...).

[15] La région Normandie dispose de 22 chargés de mission, n'exerçant pas une activité de contrôle mais un suivi régulier « de routine », misant sur l'accompagnement des organismes de formation, l'amélioration continue sur la base des exigences des cahiers des charges. Sur place, les équipes pédagogiques et les stagiaires sont sollicités. Cette activité de suivi est complétée par

la tenue de comités de pilotage formalisés, préparés par chaque organisme sur la base d'une trame normée, variable selon le type de formation, qualifiante ou non, et les exigences des cahiers des charges. Un courrier de synthèse est adressé à l'organisme, récapitulant les axes d'amélioration, avec bilan demandé au comité de pilotage suivant.

[16] Dans ce contexte de suivi régulier, les contrôles de qualité ciblés sont réservés à des situations spécifiques, sur alerte.

2.2.3 La possibilité d'un suivi croisé Pôle emploi - conseils régionaux ?

[17] Les régions et Pôle emploi ont un rôle concomitant évident. Les éléments recueillis par la mission montrent que, indépendamment de la question de délégation ou non de tout ou partie de la formation des demandeurs d'emploi de la région vers Pôle emploi, les relations mêmes entre région et délégation régionale de Pôle emploi sont rarement très développées. Dans les régions où elles le sont et où la mission a pu recueillir l'avis des deux parties, elles s'en félicitent toutes deux. Il y a ainsi une quasi-certitude d'un gain potentiel dans un rapprochement fonctionnel, région par région, de ces deux opérateurs majeurs concernant les demandeurs d'emploi.

[18] Il est à noter que ce sujet est aussi traité au sein de l'annexe 13 présentant le contrôle qualité de Pôle emploi.

3 Le dispositif qualité est essentiellement axé autour du suivi des marchés de formation

3.1 La vérification de la qualité externe au travers du respect des CCFT

[19] Le « bilan de fin de formation », parfois accompagné d'un bilan intermédiaire, en fonction de la nature et de la durée de la formation, est l'outil systématique de vérification de la qualité externe. Il correspond en effet à la vérification de conformité du déroulé de la formation au regard du CCFT dans lequel la région a traduit les besoins des apprenants et les modalités suivant lesquelles la formation doit se dérouler.

[20] Ce bilan de fin de formation associe les apprenants eux-mêmes, mais aussi des points de vue d'extérieurs au cycle de formation : *a minima* des représentants de la région, mais bien souvent d'autres personnes, au titre d'autres organisations concernées par le domaine de la formation professionnelle (mission locale, Pôle emploi...).

[21] Il entend ainsi le point de vue des apprenants, avec un échange en général constructif qui permet de distancier la réalité des vœux pieux, ainsi que l'OF qui peut ainsi expliquer la réalité de la formation, les difficultés rencontrées et les dispositifs mis en œuvre pour y pallier. En cas de difficultés majeures, l'OF peut ainsi apporter des pièces complémentaires prouvant ses actions de remédiation, ayant pleinement abouti dans la remédiation ou non.

[22] Le financement étant piloté par la région, avec les pouvoirs qui sont les siens, conformément aux règles des marchés publics, des conséquences financières sont possibles en cas de manquement avéré.

[23] Les modalités de ces bilans en fin ou en cours de formation sont variables, mais relèvent d'une logique homogène. La mission présente – en fin d'annexe - un exemple de questionnaire OF, de plan d'action suite à visite, et de questionnaire apprenants.

3.2 Les contrôles de la qualité externe au-delà du suivi des marchés

[24] Le besoin de réactivité, notamment en cas de plainte d'apprenants, mais aussi en cas de suspicion de dysfonctionnement, engage les régions à mettre en place aussi un contrôle qualité externe moins calqué sur les rythmes des formations. Si les modalités peuvent ressembler aux bilans intermédiaires et de fin de formation ou revêtir des modalités différentes, leur réalisation peut être mise en œuvre par les services régionaux ou déléguées à un prestataire externe. Cette mise en place est plutôt naissante au regard des régions dont la mission a pu observer les pratiques. Parmi elles, la région Grand-Est a choisi de déléguer ces contrôles, avec un budget permettant 200 contrôles dans l'année, à un prestataire externe. Ce dispositif étant nouveau, il était encore peu observable.

[25] La région Occitanie dispose quant à elle d'une équipe de 4 contrôleurs, diligentant 20 contrôles chacun par an, soit un total de 80 contrôles de qualité. Le plan annuel de contrôle est élaboré en tenant compte des remontées de la part des chargés de mission auprès des organismes de formation, par dispositif ou filière, et en tenant compte des alertes et plaintes, y compris sur la base de contacts avec le SRC de la Dreets, et la direction régionale de Pôle emploi. La grille d'instruction repose sur la recherche de conformité aux cahiers de charges : les moyens humains mobilisés correspondent-ils bien aux engagements ? Les matériels pédagogiques permettent-ils d'atteindre les objectifs de la formation ? L'accueil des apprenants, leur accompagnement, le déroulement de la formation sont-ils réellement conformes aux attentes ? Le plan individuel de formation est-il respecté ? Le type de pédagogie adopté et le parcours en entreprise sont-ils adaptés et conformes aux attentes ? La construction du projet professionnel est-elle accompagnée ? Le suivi post formation est-il effectué et de qualité ?

3.3 Le cas particulier de la région Occitanie

[26] La région Occitanie avait développé, avant l'émergence de Qualiopi, le label « Certif'Région », comme certification de la qualité interne des OF. À la mise en place de Qualiopi, la région a demandé et obtenu la labellisation de Certif'Région comme délivrant Qualiopi, en couvrant au moins le champ d'action du répertoire national qualité, avec une démarche structurée qui offrait les garanties nécessaires.

[27] Ainsi, elle représente un cas particulier, dans la mesure où elle intervient à la fois sur la qualité interne et sur la qualité externe.

[28] Si aujourd'hui, ces dispositifs étant récents, la mission a pu observer un bon fonctionnement d'ensemble, il sera utile, à terme, d'évaluer si cette double observation ne déforme pas –au fil du temps- les points de vue respectifs.

4 Synthèse

[29] Les dispositifs observés par la mission au sein des régions démontrent que le croisement de la proximité au terrain et de la position d'acheteur des formations, jouant donc un vrai rôle de financeur, permet la mise en place d'un dispositif efficace par le suivi des marchés, qui est en train de se compléter par des contrôles externes plus agiles.

5 Documents joints

[30] Questionnaire OF,

[31] Plan d'action suite à visite,

[32] Questionnaire apprenants.



Service Conception et Mise en Œuvre des Dispositifs Métiers	Nom de l'organisme :
	N° du Lot :
	Référence du marché :
	Intitulé du parcours visité :
	Commune et département de réalisation :

Suivi qualité sur site – Suivi qualité à distance

Date de la visite :

Suivi qualité (préciser sur site ou à distance) :

Nom du chargé de mission :

Certification Qualiopi Organisme à jour : oui ☐ non ☐

Action gagée FSE: oui ☐ non ☐ si oui communication : attestation compétences, conservation des pièces, actualisation SI

Typologie du parcours : 100 % présentiel ☐ Mixte ☐ 100% distanciel ☐

Rencontre avec M / Mme (Nom/Qualité) :

Visite antérieure déjà réalisée au sein de cet organisme ? oui ☐ non ☐ Date :
et plan d'action correctif demandé : les actions correctives précédemment demandées ont-elles été mises en œuvre ? oui ☐ non ☐



Synthèse Globale

Thème	*Ecart par rapport à l'offre et / DCE ou CDC	Appréciation
Public	oui / non	Satisfaisant - insatisfaisant
Recrutement		
Moyens Pédagogiques		
Moyens Humains		
Moyens matériels		
Suivi à l'emploi		
Conformité des documents contrôlés	*	

* à neutraliser si suivi à distance

Appréciation globale : ☐ satisfaisant ☐ insatisfaisant (demande de procédure contradictoire automatique avec plan d'actions correctif)

Bonne(s) pratique(s) éventuelle(s) :



Suites à donner :

☐ Mail de conclusion

☐ Courrier et plan d'actions correctif (non-conformité(s) majeure(s)) / (mail proposition action corrective si distanciel)

☐ Demande de contrôle VSF

Détails

Thèmes	Exemples de points à aborder + éléments de réponse des stagiaires vus à confronter avec l'organisme	A l'issue de la visite sur site		
		Ecart par rapport à l'offre Et/ou DCE Oui / Non	*Appréciation	Commentaires
Public	Conformité par rapport au public visé dans la commande et dans l'offre (critère lié à la prime incitative à l'emploi) Accueil et accompagnement des personnes en situation de handicap : Accessibilité des personnes en situation de handicap sur la plateforme	Oui / Non	Satisfaisant / insatisfaisant	
Recrutement	Communication (diversité des supports utilisés et actions menées, informations collectives, journées portes ouvertes) Processus de recrutement (entretien, tests, positionnement) Orieunteurs et Partenaires associés au recrutement Candidatures Orianeformpro pour ELEA et PRF	Oui / Non	Satisfaisant / insatisfaisant	



Moyens Pédagogiques –	Organisation de la formation (contenu, durée, individualisation, période entreprise, adaptation de la formation à la réalité du métier) Mesure de la progression pédagogique (livret stagiaire, évaluation des connaissances...) Evaluations pédagogiques déployées (exercices à renvoyer, travaux de groupe, quizz, tests...), Modalités des tests et évaluations sur la plateforme (dans les délais, hors délai) Interactivité – mode collaboratif (Interactivité animateur – stagiaires, progression, lisibilité des supports pédagogiques...)	Oui / Non	Satisfaisant / insatisfaisant	
Moyens Humains	Référents pédagogiques et administratifs (disponibilité des référents) Equipe des formateurs (qualification, animation, coordination, outils et innovations pédagogiques)			

*Satisfaisant / Non satisfaisant



Thèmes	Exemples de points à aborder + éléments de réponse des stagiaires vus à confronter avec l'organisme	A l'issue de la visite sur site		
		Ecart par rapport à l'offre	* Appréciation	Commentaires
Suivi à l'emploi	<u>lien accompagnement à l'emploi</u> Accompagnement à l'emploi ? (<i>TRE – TRS</i>) (<i>personne dédiée, profil</i>) Favoriser la recherche de stage et d'emploi (réseau d'entreprises, rencontre avec les stagiaires) Accompagnement à l'issue de la formation ? (<i>durée, réseau d'entreprises, techniques et moyens utilisés</i>)	Oui / Non	Satisfaisant / insatisfaisant	
Moyens matériels	<u>liés à la pratique professionnelle</u> Matériel des plateaux techniques et salles de cours adaptées à la pratique professionnelle ? (<i>on recherche l'existant et la plus-value</i>) <i>* à neutraliser si évaluation à distance</i> Ressources pédagogiques et documentaires (plate-forme, horaires d'ouverture du centre de ressources...) « Innovation (s) » que l'organisme propose ? (<i>innovation(s) à cibler dans le dossier offre de l'organisme</i>)	Oui / Non	Satisfaisant / insatisfaisant	



	Modalités de fonctionnement de la plateforme (fonctionnement et traçabilité des séquences pédagogiques) Traçabilité des données de suivi des réalisations pédagogiques et d'accompagnement et tutorat Démonstration du backoffice (~~reporting~~ , suivi stagiaires, organisation pédagogique, progression pédagogique, etc.)			
Contrôle	Contrôle de documents Attestation de compétences (modèle DCE) Charte d'engagement des stagiaires ~~tout autre document jugé utile~~ <i>* à neutraliser si évaluation à distance</i>	Oui / Non	Satisfaisant / insatisfaisant	
Cadre administratif	Mise à jour des saisies administratives Visibilité des sessions sur ~~Dokelo~~	Oui / Non	Satisfaisant / insatisfaisant	

*Satisfaisant / ~~insatisfaisant~~



Direction de la Formation Professionnelle
Service Conception et Mise en Œuvre des Dispositifs Métiers

PLAN D'ACTION
SUIVE A UNE VISITE DE SUIVI EFFECTUEE PAR LA REGION

Programme :	Intitulé de la formation :		
Lot :	Intitulé du parcours concerné :		
Organisme :	Date de réalisation de la visite de suivi :		
Référent pédagogique de l'action :	☎ :	@ :	

Non-conformité constatée	Cause de la non-conformité	Mesure corrective	Degré de mise en œuvre de la mesure corrective (Effective, non mise en œuvre mais planifiée, non mise en œuvre)	En cas de planification, date précise de programmation

Joindre le cas échéant tout document justifiant les mesures correctives réalisées

LE PRESTAIRE DE LA FORMATION

Je certifie exacts et sincères les renseignements portés sur ce document.

Cachet de l'organisme de formation	Fait à _____, le _____
Nom et signature du représentant légal de l'organisme de formation ou de la personne ayant délégation de signature (à fournir)	

A retourner par courrier ou [courriel à l'attention du chargé de mission chargé du suivi de l'action concernée](mailto:formation@region-iledefrance.fr)
Région Ile de France –
Direction de la Formation Professionnelle – Service Conception et Mise en Œuvre des Dispositifs Métiers
2 rue Simone Veil 93400 Saint-Ouen



Direction de la formation professionnelle
Service Conception et Mise en Œuvre des Dispositifs Métiers

Nom de l'organisme :
N° du Lot :
N° du marché :
Intitulé du parcours :
Commune et département de réalisation :

Questionnaire de satisfaction des stagiaires

Nom du chargé de mission :

Typologie du parcours : 100 % présentiel ☐ Mixte ☐ 100% distanciel ☐

Nom, prénom du / des délégué (e)s des stagiaires :
Mail :

Pour une visite qualité sur site

Date de visite :
Nombre de stagiaires prévus :
Nombre de stagiaires présents :

Recrutement

Comment avez-vous connu la formation ? (Orienteurs - Défi métiers – OrianeFormPro, démarche personnelle)

Comment avez-vous été sélectionné ? (types de pré sélections)

Commentaires

Moyens Pédagogiques – Moyens Humains

Avez-vous identifié vos référents pédagogique et administratif au sein de l'organisme ? ([transmission](#))

Comment se déroule votre formation ? travail en équipe, suivi individuel, type d'évaluation, prise en compte de la réalité du métier

Que pensez-vous de l'équipe pédagogique ? ([animation](#), supports de cours, accompagnement)

Distanciel

Est-ce que vous estimez que les cours dispensés sont interactifs et accessibles ?

([mode](#) collaboratif, interactivité formateur animateur – stagiaires, clarté des explications, supports pédagogiques...)

Est-ce que vous estimez que les évaluations pédagogiques sont suffisantes ? ([exercices](#) à renvoyer, travaux de groupe, quizz, tests...)

Est-ce que vous estimez utiles les phases de présentiel dans le cadre de votre formation ? ([le](#) cas échéant)

Avez-vous identifié votre tuteur, référent en ligne ? Comment vous le contactez ? La fréquence des contacts ?

Avez-vous rencontré des difficultés techniques en vous connectant sur la plateforme ? Savez-vous comment contacter l'assistance technique ? Si oui, avez-vous eu une intervention rapide ?

Commentaires

Suivi à l'emploi – lien accompagnement à l'emploi Comment l'organisme vous accompagne à la recherche de stage et plus globalement à l'emploi ? (TRE – TRS, réseau d'entreprise) Avez-vous bénéficié d'un suivi pendant votre stage en entreprise ? Comment serez-vous accompagné par l'organisme à l'issue de votre formation ? (qui, quand, comment)	Commentaire
Moyens matériels liés à la pratique professionnelle Que pensez-vous des conditions matérielles du déroulement de la formation ? Les ressources pédagogiques et documentaires sont-elles suffisantes et accessibles ? <u>innovation(s)</u> Il vous est proposé (.....) Qu'en pensez-vous ? à cibler dans le dossier offre de l'organisme <u>Comment vous connectez-vous à la plate-forme ?</u> (ordinateur, tablette, smartphone....) <u>La plateforme vous permet-elle de travailler en mode collaboratif ?</u> (forum, communautés, travaux, exercices de groupe ...) <u>La plateforme vous permet-elle de travailler en autonomie ?</u> Que pensez-vous de l'ergonomie des outils proposés par la plateforme ? (facilité d'utilisation, confort de navigation, animations, temps de chargement, blocages techniques (pop-up qui se bloque, plugin à télécharger...))	Commentaire

ANNEXE 16 : Le contrôle qualité des ATpro

1 Les ATpro, héritières des Fongecif

[1] Créées par la loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » du 5 septembre 2018, les commissions paritaires interprofessionnelles régionales (CPIR) se sont substituées aux Fongecif le 1^{er} janvier 2020. Ces commissions, qui sont des instances régionales dotées de la personnalité morale, sont agréées par l'État et sont composées paritairement de représentants des organisations syndicales de salariés et des organisations professionnelles d'employeurs représentatives au niveau national et interprofessionnel. Chacune est gérée par une association, administrée par un conseil d'administration dont les règles d'organisation et de fonctionnement sont définies par un accord national interprofessionnel (ANI) conclu entre les organisations d'employeurs et de salariés. Cet ANI a proposé un changement d'appellation des commissions paritaires qui ont ainsi été renommées associations « Transitions Pro » (ATpro) suivi du nom de la région considérée. Dix-huit associations paritaires Transitions Pro sont ainsi identifiées.

[2] Le congé individuel de formation (CIF) est désormais remplacé par le projet de transition professionnelle (PTP), un dispositif dédié aux salariés souhaitant une reconversion professionnelle, se qualifier, ou préparer et passer un examen pour l'obtention d'un titre ou diplôme qui figure dans le RNCP. Dans ce cadre, ils bénéficient d'un congé spécifique. Si les objectifs se resserrent, car le CIF pouvait ne pas viser une reconversion professionnelle mais des projets plus personnels, la reconversion professionnelle est - quant à elle - renforcée, puisque la limitation à une année du congé disparaît, laissant toutefois la place à une baisse de rémunération au-delà d'une année du congé, rémunération qui est pendant la première année équivalente à celle perçue dans l'emploi.

[3] Ce congé de formation peut concerner une action de formation longue, mais aussi un bilan de compétences ou une validation d'acquis de l'expérience (VAE). Ces actions se déroulent partiellement ou en totalité pendant le temps de travail du salarié.

[4] Pour construire la demande de prise en charge de projet de transition professionnelle à l'ATpro il est possible de faire appel gratuitement au Conseil en évolution professionnelle (CÉP) qui appuiera le demandeur dans la structuration du projet de reconversion professionnelle, ainsi que dans la construction du dossier, notamment en l'informant sur les différentes possibilités de formation et de financement. Il est à noter que, dans le cadre du PTP, il est possible de mobiliser son compte personnel de formation (CPF) pour contribuer au financement d'une formation longue. Les ATpro observent toutefois que le dispositif réglementaire d'un coût de formation à l'heure de formation est contraignant, une base forfaitaire permettrait de mieux s'adapter aux besoins, tout en étant régulé par la CPIR.

2 La coordination nationale

[5] Dans le cadre de l'accord national interprofessionnel (ANI) du 19 mars 2019, les partenaires sociaux ont chargé Certif Pro de coordonner et de faciliter cette transformation, puis d'assurer

l'animation du réseau sur l'ensemble de ses missions, et de le représenter auprès de France compétences et du ministère en charge du travail, au travers de la DGEFP.

[6] Le rôle de l'ATpro est ainsi de créer de la valeur par le partage d'expériences, la convergence des « pratiques métier » en faveur d'une cohérence de l'offre de service du réseau, l'équité de traitement sur le territoire et la mutualisation des moyens. Si les ATpro sont régies, chacune, par un conseil d'administration qui détermine ses orientations dans le cadre des missions que lui a confiées la loi, ce sont -malgré tout- les équipes opérationnelles des ATpro qui disposent de l'expertise professionnelle du réseau. Si l'ANI donne à Certif Pro toute sa légitimité politique, l'enjeu pour elle est de déployer une légitimité plus concrète, basée sur la capacité à définir une stratégie, conduire des projets et obtenir des résultats. Cette démarche se construit en s'appuyant sur l'expertise des collaborateurs du réseau et en puisant dans la richesse des réalités locales pour nourrir les travaux.

[7] S'agissant de la gouvernance des « projets réseau », c'est la Conférence Certif Pro (inscrite dans les statuts de l'association) composée des présidences paritaires des CPIR, des directrices générales et directeurs généraux des 18 ATpro et de Certif Pro, qui conduisent les chantiers nationaux. Par ailleurs, chaque association ATpro adhère à Certif Pro, et contribue au budget des projets mutualisés en versant une cotisation proportionnelle à son poids au sein du réseau. C'est cette organisation qui permet de « faire réseau » et d'agir de façon collégiale et solidaire face aux enjeux économiques et sociaux que représente la reconversion professionnelle des salariés du secteur privé dans les prochaines années.

3 Que représente la transition professionnelle ?

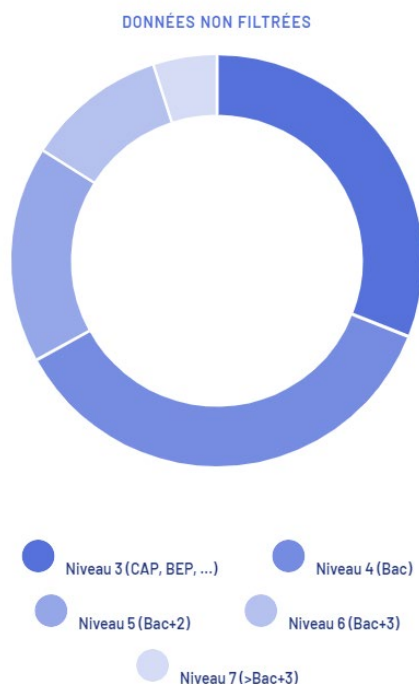
Données et graphes issus de la « synthèse nationale 2021 » réalisée par l'Observatoire des transitions professionnelles,

<https://observatoire-transitions-professionnelles.fr/enquete-nationale/synthese-nationale/>

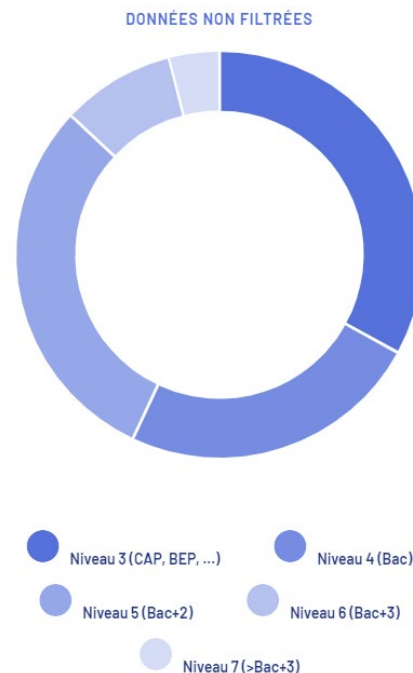
[8] Durant les deux premières années (2020 et 2021), 33 000 personnes ont terminé une formation financée dans le cadre d'un PTP au sein du réseau des ATpro, soit 1,1 % de la population active (ne pas considérer qu'il s'agissait d'un départ arrêté, mais d'un départ lancé, dans le prolongement du dispositif CIF, malgré quelques différences). Six mois après la fin de leur formation, 57 % ont réalisé leur transition professionnelle et occupent un emploi en cohérence avec la formation suivie [dont 54 % d'entre eux en CDI], 34 % sont encore dans la démarche [dont 71 % d'entre eux en recherche d'emploi, 17 % en création de leur activité et 12 % dans une formation complémentaire] sachant que la moitié d'entre eux ont repris leur ancien poste de travail pendant la poursuite de cette démarche, seuls 9 % ont abandonné le projet.

[9] Les deux graphes ci-après montrent bien qu'il s'agit très majoritairement d'une transition et non d'une requalification, sauf à la frontière entre les niveaux 4 et 5.

Niveau de formation initiale des bénéficiaires



Niveau de la formation suivie



4 Le contrôle qualité de la formation

[10] Observons d'abord la spécificité de la formation dans le cadre d'un projet de transition professionnelle (PTP). Il s'agit d'un projet totalement individualisé, se basant à la fois sur les compétences maîtrisées par le salarié dans sa « première carrière » et sur celles nécessaires à la réalisation de son projet. La construction du parcours de formation relève le plus souvent d'un travail de maïeutique avec l'appui des accompagnants de l'ATpro, pour construire le « chemin de formation », souvent constitué de blocs pris dans des formations différentes, et qui doivent combiner la réponse au besoin du salarié avec la possibilité de délivrance d'une certification, en concertation avec les organismes compétents (Greta, AFPA, université, etc. suivant les formations concernées). Avec le PTP, comme auparavant avec le CIF, on n'est pas dans du « prêt-à-porter », mais dans du « sur mesure »... et comme tous les bons tailleurs, les ATpro suivent leur produit jusque sur le client : des adaptations peuvent encore se faire en cours de formation, dans le respect de la décision de la CPIR.

[11] Cette complexité, contrairement à ce qui pourrait être imaginé, n'est pas synonyme de fréquente non-qualité. En effet, comme tous les objets qui concentrent beaucoup d'attention et d'ingénierie, ils attirent l'attention de tous : autant du côté des organismes de formation que des ATpro, autant du côté des formateurs que de celui des accompagnants de la transition. L'ensemble de cette attention fait qu'au moindre signe de risque de non-qualité, le « système humain » qui entoure le projet réagit. Enfin, en cas de dérive malgré toute cette attention, les responsables d'ATpro le disent : ils adoptent une attitude de vérification et de réaction éventuelle en plaçant le bénéficiaire « au centre du sujet », avec une posture pédagogique vis-à-vis de l'organisme défaillant, sauf bien sûr en cas de mauvaise volonté manifeste de sa part. La qualité

relationnelle établie entre les partenaires de formation et les ATpro fait que cette dernière situation est rarissime. De même, la connaissance mutuelle et les relations indispensables entre organisme de formation et ATpro rendent les risques de fraudes quasi inexistants, contribuant là aussi à la qualité. Les échanges de la mission avec des ATpro a d'ailleurs fait ressortir, pour ce qui concerne leur métier, la notion « d'ensembliser ».

[12] Notons par ailleurs que les ATpro, par l'intermédiaire de Certif Pro, sont adhérents du GIE D²OF, bénéficiant ainsi de l'accès à Datadock et à la mutualisation des contrôles. D'ailleurs, nombre d'entre eux s'engagent dans une relation bidirectionnelle, se proposant de sous-traiter des contrôles pour le compte du GIE.

[13] Les ATpro effectuent donc un suivi longitudinal qui inclut, bien sûr, le contrôle du service fait pour le déclenchement du financement. Ils ont une politique de conventionnement avec les services déconcentrés de l'État (DREETS) pour un potentiel de contrôles administratifs, et l'accès à la mutualisation des contrôles qualité du GIE D²OF. Le déclenchement des différents contrôles (au-delà du suivi longitudinal) se fait généralement sur signalement par un bénéficiaire ou en fonction de la manière dont les dossiers sont présentés à la CPIR, et des observations de cette dernière.

ANNEXE 17 : La mutualisation des informations de contrôle

1 Les trois outils existants : Datadock, la plate-forme des SRC et le data-hub Agora

1.1 Datadock : un outil de partage de documents rendu largement obsolète par l'introduction de la certification Qualiopi

1.1.1 Une plate-forme destinée à transmettre les éléments de preuve de la qualité, avant l'introduction de Qualiopi

[1] Le GIE D²OF a été créé en décembre 2016 par les financeurs paritaires de la formation professionnelle continue (devenus OPCO) afin de répondre aux exigences de qualité prévues par l'article L. 6316-1 du code du travail créé par la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014, qui dispose que « *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.* » Le choix a été fait par les OPCA, devenus OPCO, de mutualiser ce contrôle qualité pour bénéficier d'une expertise partagée.

[2] Dans ce contexte, le GIE a créé et assuré la gestion de la plateforme Datadock, initialement destinée à permettre le téléchargement, par les organismes de formation, des éléments de preuve de qualité, sur une base essentiellement déclarative. Du fait de l'émergence de besoins de mutualisation nouveaux, le GIE a également élargi son champ d'intervention, qui s'étend désormais à quatre catégories de services totalement mutualisés totale (Datadock et les contrôles) ou partielle (e-certif, plateforme de gestion des CQP pour les branches, et Cfadock, plateforme d'identification des OPCO de référence à destination des entreprises et des CFA).

[3] La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a profondément modifié le paysage des financeurs de la formation professionnelle. Le premier effet de la réforme sur le GIE a été la recomposition de sa gouvernance, resserrée autour des membres (qui mutualisent des ressources et moyens au sein du GIE pour en assurer le fonctionnement) et partenaires (qui utilisent seulement la base de données Datadock contre droit d'utilisation) suivants :

- ensemble des OPCO ;
- 17 ATpro représentés par Certif'pro ;
- ANFH ;
- AGEFICE ;
- FIF PL.

[4] Si l'existence du GIE n'est donc pas mise en cause, la pertinence de Datadock depuis l'introduction de la certification fait question, sa fonction historique centrale de transmission des preuves de qualité étant devenue sans objet. Si la fonction de plateforme de téléchargement pourrait offrir des pistes de mutualisation (Datadock intégrant tous les rapports de contrôles réalisés par le GIE depuis 2018 et pouvant techniquement accueillir les rapports des autres autorités de contrôle), les risques juridiques attachés à son utilisation pour partager des données de contrôle excèdent le bénéfice attendu.

1.1.2 Un outil en perte de vitesse depuis la généralisation du référentiel Qualiopi, offrant deux fonctionnalités résiduelles

[5] Datadock est toutefois crédité par le GIE de fonctions complémentaires, essentiellement résiduelles, et dont la valeur ajoutée est discutable.

[6] En premier lieu, un annuaire des organismes de formation, réalisé à partir de la liste publique actualisée en temps réel par la base des SRC (cf. *infra*), présente une historisation des certifications Qualiopi de chaque organisme, permettant de retracer l'ensemble des événements qui y sont liés (pertes de certification passées, échéance des certifications actuelles). Cette faible valeur ajoutée, dont la portée opérationnelle n'est pas démontrée, est également susceptible d'envoyer un signal négatif au marché, notamment dans le cas où un contrat de formation aurait une échéance plus longue que la certification de l'organisme offreur, sans impact sur la qualité réelle.

Schéma 1 : Annuaire Datadock des organismes de formation

Recherche Simple

Mots clés

Rechercher

☐ Initié
 ☐ Créé
 ☐ Actif
 ☐ Déclaré
 ☐ En cours d'examen
 ☐ Incomplet
 ☐ Examiné
 ☐ Suspendu

● Recherche avancée

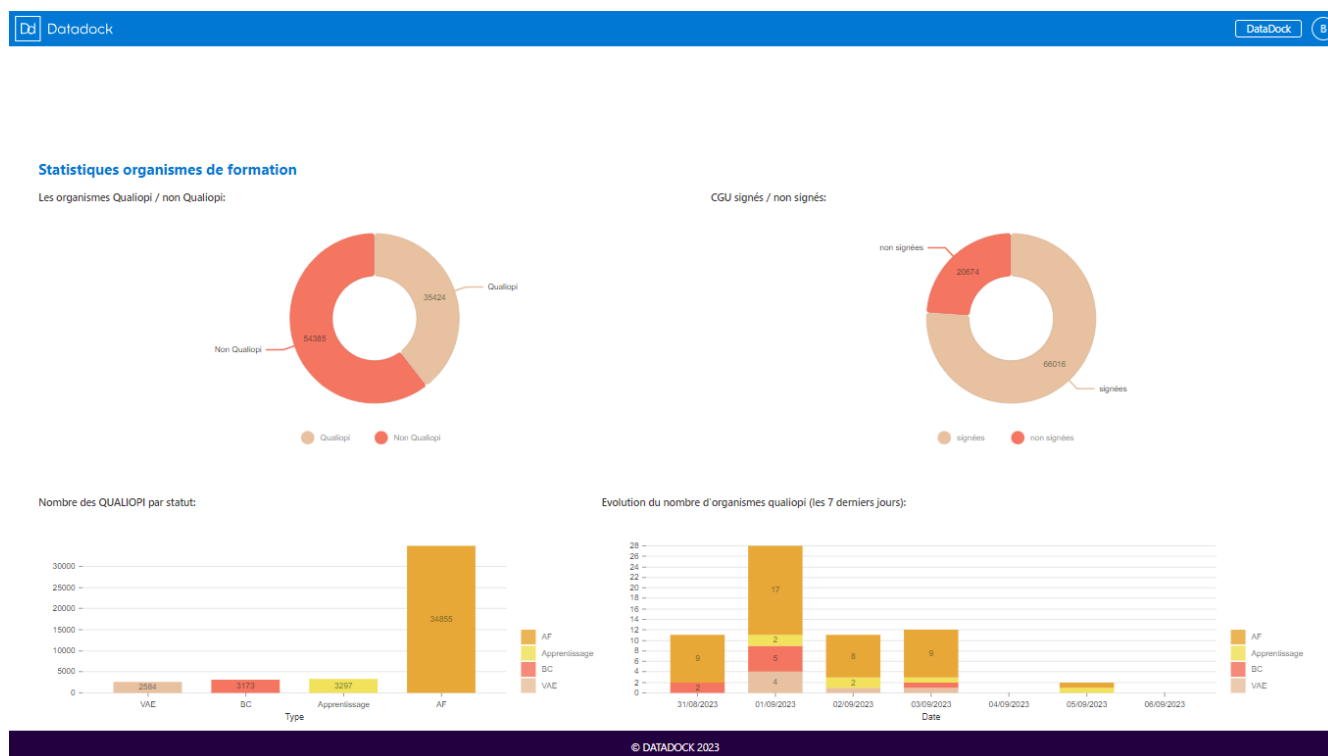
69239 Résultat(s) trouvé(s)
Nombre de résultats par page: 15 ▼

id.	DD	Raison Sociale	SIREN	NDA	Code postal	Ville	Groupe/Réseau	Date de demi...	Statut	Référencable	Désactivé	Fiche
0011019		<u>Non renseigné</u>	824044515	82691086769					Créé	NON	OUI	
0011452		<u>Non renseigné</u>	500388665	97217131128	97216	L'Ajoupa-Bouillon			Créé	NON	OUI	
0012396		<u>Non renseigné</u>	338296478	93130825713					Créé	NON	OUI	
0012527		<u>Non renseigné</u>	819327735	11755054075					Créé	NON	OUI	
0019159		<u>Non renseigné</u>	537491151	84691485169	69690	BESSENAY			Créé	NON	OUI	
0019246		<u>Non renseigné</u>	422461715	11910529991	75009	PARIS 9			Créé	NON	OUI	
0022885		<u>Non renseigné</u>	438618316	52850170285	85700	MONTOURNAIS			Créé	NON	OUI	
0023932		<u>Non renseigné</u>	602063481	11751202375					Créé	NON	OUI	
0024206		<u>Non renseigné</u>	823308846	84380649238	38400	SAINT MARTIN ...			Créé	NON	OUI	

Source : Datadock, 2023

[7] Sur la base de cet annuaire, Datadock présente un tableau de bord des organismes de formation professionnelle, qui présente un intérêt limité dans le cadre de la présente mission.

Schéma 2 : Tableau de bord Datadock des organismes de formation



Source : Datadock, 2023

1.2 Mon activité formation et Mon suivi du contrôle : des outils puissants mais structurellement dédiés aux SRC

1.2.1 Mon activité formation : outil d'interface entre les systèmes de télétransmission et le SI des SRC

[8] L'article R6351 du code du travail, créé par l'art. 3 du décret n°2021-900 du 5 juillet 2021 dispose que : « Est autorisée la création, par le ministre chargé de la formation professionnelle, d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé " Mon Activité Formation " (MAF). Ce téléservice permet aux prestataires mentionnés à l'article L. 6351-1 d'accomplir la déclaration mentionnée à l'article L. 6351-2 ainsi que la transmission du bilan pédagogique et financier prévu à l'article L. 6352-11. Le ministre chargé de la formation professionnelle est responsable du traitement automatisé. »

[9] Le module « Mon activité formation » (MAF) est l'outil métier au moyen duquel les SRC gèrent le contrôle administratif a priori des organismes de formation, par alimentation automatisée à partir des procédures de télédéclaration d'activité et de télétransmission du bilans pédagogiques et financiers (pour la liste des données qui y sont incluses, et donc disponibles sur MAF, cf. annexe dédiée aux SRC). Ces données sont interrogeables à partir de la raison sociale de l'organisme et du numéro SIRET et, bien que la partie pédagogique des BPF soit généralement mal renseignée par les organismes de formation, elles présentent un intérêt statistique et opérationnel élevé et sont de nature à placer les SRC dans une position pilote dans les mutualisations d'informations recommandées infra.

[10] Le régime de protection de ces données, transmises lors de la déclaration d'activité et par l'intermédiaire du bilan pédagogique et financier, est défini par le décret n° 2021-900 du 5 juillet 2021 relatif à la transmission de la déclaration d'activité et du bilan pédagogique et financier des prestataires d'actions concourant au développement des compétences, prévu à l'article L6352-11 du code du travail. La liste des organismes de formation, publiée sur data.gouv.fr et actualisée chaque nuit, comporte les champs suivants, renseignés sur 125.000 lignes :

- nom
- raison sociale
- SIREN
- certification Qualiopi sur quatre catégories d'actions
- numéro de déclaration d'activité
- effectifs
- adresse postale
- code spécialité
- nombre de stagiaires
- nombres d'heures stagiaires, par code spécialité

[11] Cette liste, sur laquelle est basé l'annuaire dressé par le GIE, et qui constitue un outil de gestion clef pour l'ensemble des acteurs, est actualisée chaque nuit et télétransmise de manière automatisée aux trois organismes connectés à la plateforme du SRC : GIE D²OF, RCO (réseau des CARIF) et Pôle emploi. Elle contribue, d'une part, à permettre de la détection des faux certificats, et d'autre part de partager l'information du retrait d'une déclaration lorsqu'une telle sanction a été décidée.

1.2.2 Mon suivi du contrôle : des fiches de contrôle particulièrement exhaustives

[12] Outil métier du contrôle administratif a posteriori des SRC, le module « Mon suivi de contrôle » met à disposition des agents, sous forme de fiches de contrôle, l'ensemble des données utiles aux différentes étapes du contrôle administratif et financier : informations générales sur l'organisme et ses dirigeants, points de procédure, montants contrôlés et redressés, etc. connectés). Ces données se présentent ainsi qu'il suit :

Tableau 27 : Données contenues dans la fiche de contrôle (maquette simplifiée à partir d'octobre 2023)

Informations générales	Numéro de dossier
	Type du dossier
	Etat
	Date de creation
	Date de dernière modification
	Clôture
	Contentieux
Identification de service	Email
	Nom et prénom

RAPPORT IGAS N°2023-024R/IGESR N°22-23 181A

Identité de la structure	Nom de la structure
	Numéro SIREN
	Numéro d'établissement
	Numéro de DA
	Nom et prénom du dirigeant
	Adresse
	Statut juridique
Nature du contrôle	Nature de la structure
	Contrôle sur place ou sur pièces
	Etendue du contrôle
	Années contrôlées
	Années de démarrage
	Axes prioritaires
Masse contrôlée	Assiette contrôlée
	Dont fonds publics
	Dont fonds participation obligatoire
	Date de début des investigations
	Evaluation d'office
	Date de notification de la mise en demeure visée par l'autorité
	Date de l'expiration du délai fixé par la mise en demeure
	L'obstacle a-t-il été levé ?
	Date de fin des investigations sur place
Rapport de contrôle	Date de notification du report
	Remboursement au contractant
	Versement au TP pour manoeuvres frauduleuses
	Versement au TP pour dépenses et emplois de fonds rejetés
	Versement au TP pour insuffisance et majoration de la participation
	Total
	Délai accordé à la structure
Réponse de la structure	Réponse
	Date de la réponse
	Date de l'audition
Procès-verbal d'infraction	Procès-verbal d'infraction
	Date du PV
	Infraction(s) à
Procédure d'annulation de la déclaration d'activité	Procédure d'annulation de la déclaration d'activité
	Mise en demeure
	Date de notification de la mise en demeure
	Réponse de l'organisme
	Date de la réponse
	Date de notification de la décision d'annulation
	Recours gracieux
	Date du recours
	Date de notification de la décision prise sur recours
	Annulation de la déclaration d'activité
	Dossier d'annulation de la déclaration clos
	Contentieux
Décision	Date de notification de la décision
	Sanctions prises
	Versement au TP pour non remboursement
	Versement au TP pour manoeuvres frauduleuses
	Versement au TP pour dépenses et emplois de fonds rejetés

	Versement au TP pour insuffisance et majoration de la participation
	Total
Recours préalable obligatoire	Recours préalable obligatoire
	Date du recours
Décision sur recours préalable obligatoire	Date de notification de la décision suite au recours
	Versement au TP pour non remboursement
	Versement au TP pour manoeuvres frauduleuses
	Versement au TP pour dépenses et emplois de fonds rejetés
	Versement au TP pour insuffisance et majoration de la participation
	Total
Transmission aux services fiscaux ou à un autre service	Transmission nécessaire
	Date de transmission
	Date de l'avis de mise en recouvrement ou du titre de perception
Manquements constatés	Non respect des modalités d'organisation des formations L. 6353-1 et 2
	Sur la nature des prestations
	Inexécution d'action
Commentaires	

Source : SRC, 2023

[13] Une maquette simplifiée est en préparation à l'horizon d'octobre 2023, aux fins de regrouper certaines rubriques et de rationaliser la présentation des grandes étapes de la procédure en supprimant certaines redondances. La substance des données saisies reste néanmoins inchangée. A l'instar du MAF, la richesse de ces données donnera au SRC un rôle moteur dans le cadre des ateliers de conception tendant à permettre la mutualisation des données de contrôle au sein d'Agora (cf. *infra*).

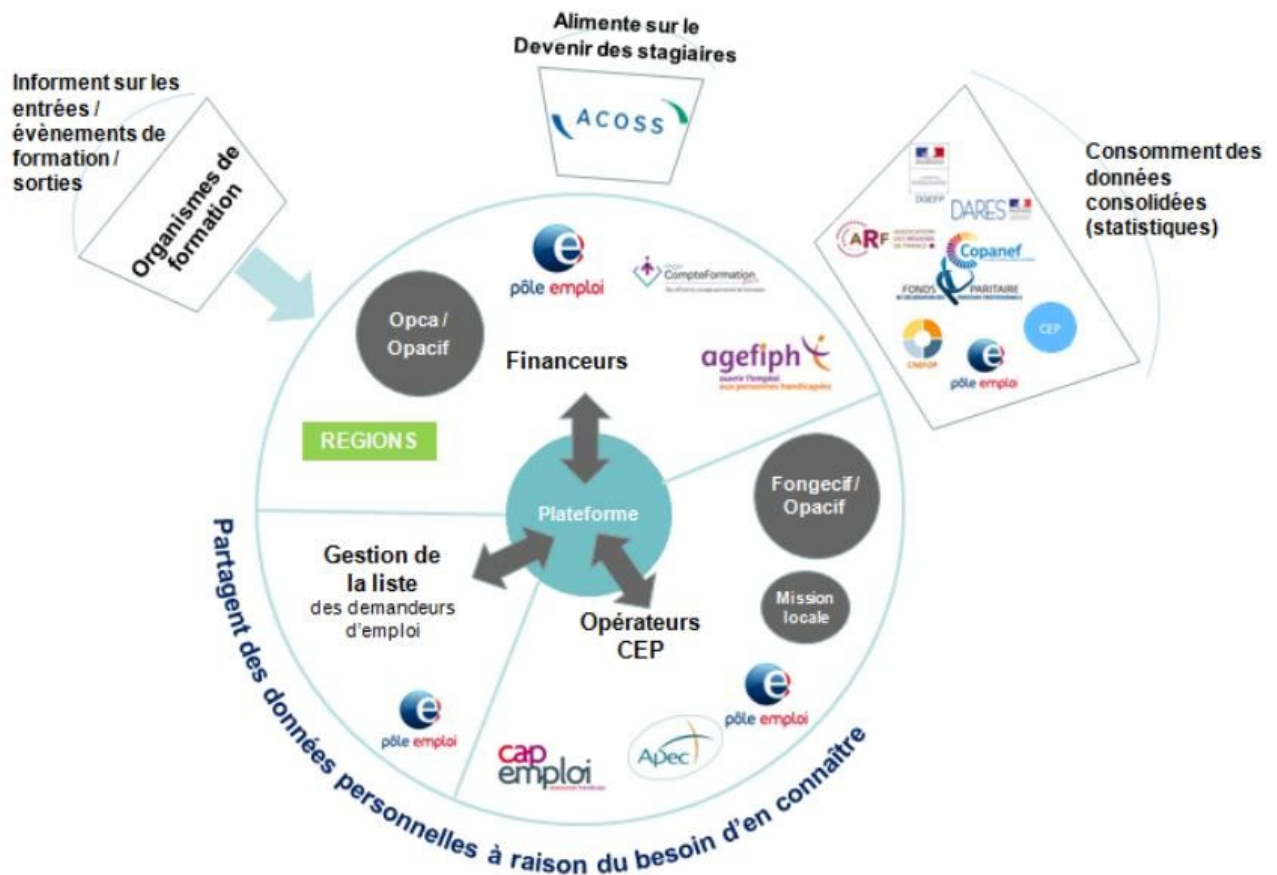
1.3 Agora : un data-hub agréant sur cinq axes et en temps réel la totalité des données relatives à la formation professionnelle

[14] Pris après consultation de la CNIL (délibération n° 2017-109 du 13 avril 2017), le décret en Conseil d'Etat n° 2017-772 du 4 mai 2017 *relatif à l'organisation de l'échange de données dématérialisées relatives à la formation professionnelle entre les organismes financeurs de la formation professionnelle, les institutions et organismes chargés du conseil en évolution professionnelle et le compte personnel de formation* crée la plateforme Agora.

[15] Hébergé dans les serveurs de la Caisse des dépôts et consignation, Agora est ce que les Anglo-Saxons nomment un « *data hub* », ou agrégateur de données, c'est-à-dire un espace de partage d'informations alimenté par des systèmes d'information extérieurs au moyen de protocoles de communication (application programming interface, API) permettant une alimentation directe sans intervention humaine. En revanche, Agora ne permet pas la saisie de données, mais seulement leur consultation. Il est destiné à permettre un suivi du parcours de formation professionnelle de chaque bénéficiaire, salarié ou demandeur d'emploi, y compris les bénéficiaires d'un accompagnement en conseil en évolution professionnelle. Il permet un accès centralisé et en temps réel aux données disponibles dans les systèmes d'information de l'ensemble des partenaires y participant (notamment SI PE, SI CPF, SI OPCO et régions, DSN) et est appelé à constituer un outil central d'aide à la décision stratégique et opérationnelle.

[16] L'architecture d'Agora se présente ainsi de la manière suivante :

Schéma 3 : Architecture d'Agora et de ses partenaires



Source : Agora, 2023

[17] En mai 2023, Agora permet de consulter 14,7 millions de dossiers de formation pour 5,6 millions de périodes de CEP ouverts. 55 partenaires participent à Agora :

- 12 régions métropolitaines ;
- 4 régions ultramarines ;
- 11 OPCA ;
- Pôle emploi ;
- la CDC ;
- 18 AT-Pro ;
- 5 CEP de droit (APEC, ML, PE, Cap Emploi, FC) ;
- 2 rémunérateur (ASP, Docapost) ;
- l'AGEFIPH.
- Un dictionnaire de données, qui fixe pour chaque catégorie de données une définition commune permettant d'assurer cohérence et comparabilité, est mis à disposition des partenaires. Ces données sont structurées selon cinq axes :

- action de formation, axe central d'Agora, précisant l'organisme prestataire, ainsi que le contenu et les objectifs de la formation ;
- stagiaires, identifiés par leur NIR ;
- événements de formation, notamment entrée, interruptions et sortie de formation ;
- parcours de formation et parcours professionnel ;
- financement, tant s'agissant du montant que de sa source.

[18] Cette grande richesse de partenaires et de types de données, encore insuffisamment mobilisée pour assister le pilotage stratégique et opérationnel de la formation professionnelle, désigne Agora comme l'instrument naturel du partage d'informations relatives au contrôle de cette politique publique.

2 Le dispositif proposé : dans le respect de la protection des données, mobiliser les informations existantes pour rationaliser les contrôles

2.1 Un cadre juridique contraignant qui doit être pris en compte : le choix de la mission de raisonner à droit constant

2.1.1 De manière générale, le secret des affaires et le secret professionnel constituent un obstacle important aux partages d'informations

[19] L'article L. 311-6 du code des relations entre le public et l'administration (CRPA) dispose que « ne sont communicables qu'à l'intéressé les documents administratifs : 1 ° Dont la communication porterait atteinte à la protection de la vie privée, au secret médical et au secret des affaires, lequel comprend les secret des procédés, des informations économiques et financières et des stratégies commerciales ou industrielles et est apprécié en tenant compte, le cas échéant, du fait que la mission de service public de l'administration mentionnée au premier alinéa de l'article L. 300-2 est soumise à la concurrence ; 2° Portant une appréciation ou un jugement de valeur sur une personne physique, nommément désignée ou facilement identifiable ; 3° Faisant apparaître le comportement d'une personne, dès lors que la divulgation de ce comportement pourrait lui porter préjudice. »

[20] La Commission d'accès aux documents administratifs (CADA) a eu l'occasion de préciser la consistance de la notion de secret des affaires, qui comprend :

- le secret des procédés, entendu comme recouvrant les informations qui permettent de connaître les techniques de fabrication ou le contenu des activités de recherche-développement des entreprises, telles que la description des matériels utilisés ;
- le secret des informations économiques et financières, visant les informations ayant trait à la situation économique d'une entreprise, à sa santé financière ou à l'état de son crédit comme par exemple le chiffre d'affaires, les documents comptables, les effectifs et généralement toutes les informations de nature à révéler le niveau d'activité ;

- et enfin le secret des stratégies financières, qui concerne des informations sur les prix et les pratiques commerciales telles que l'état détaillé des lieux d'un magasin, la liste de ses fournisseurs, le montant des remises consenties à certains clients.

[21] Ainsi, à titre de principe général et sauf dérogation législative expresse, les informations détenues par les administrations ne sauraient être communiquées à un tiers, même public, sans méconnaître l'obligation de secret. Ainsi, la communication des résultats des contrôles de service fait et des contrôles qualité serait susceptible de porter atteinte au secret des affaires.

[22] Au-delà du secret des affaires, l'obligation de secret professionnel auquel sont tenus les agents pose également une difficulté juridique. L'article L. 6361-5 du code du travail dispose en effet que le contrôle administratif et financier des activités de formation professionnelle conduites par les organismes de formation est effectué par des agents de contrôle, lesquels sont tenus au secret professionnel dans les termes des articles 226-13 et 226-14 du code pénal. A cet égard, le secret professionnel constitue un secret protégé par la loi, justifiant un refus de communication à des tiers. Sauf dispositions législatives spéciales, la définition légale de ce secret résulte des dispositions de l'article 226-13 du code pénal, qui punissent, sauf dans les cas prévus à l'article 226-14, « *la révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire* ».

[23] A titre d'exemple, le droit de communication détenu par les agents de contrôle en matière de formation professionnelle est mentionné à l'article L.6362-1 du code du travail. Les informations qu'ils peuvent restituer sont mentionnées à l'article L.6362-11 du même code et ces informations doivent être limitées à celles dont les organismes ont besoin de connaître. De même, dans le cadre de la lutte contre la fraude, des mesures ont été prises pour permettre l'échange d'information entre différents acteurs susceptible d'intervenir dans ce cadre, par l'article L.6333-7-1 – article 2 de loi n° 2022-1587 du 19 décembre 2022 *visant à lutter contre la fraude au compte personnel de formation et à interdire le démarchage de ses titulaires*.

2.1.2 Des dérogations sont cependant rendues possibles, à certaines conditions, et la plateforme Agora permet de raisonner à cadre juridique constant

[24] Le régime de protection du secret des affaires et l'obligation de secret professionnel auquel sont tenus les agents chargés du contrôle de la formation professionnelle ne s'opposent cependant que de manière générale aux mutualisations d'information, car des dispositifs dérogatoires ont été aménagés.

[25] En premier lieu, au cas particulier, l'article R.6316-7 du code du travail permettait aux financeurs de la formation professionnelle de mutualiser leurs contrôles, sans se prononcer sur le statut des données qui en seraient le support nécessaire. L'article nouveau L. 6333-7-1 du code du travail, dans sa rédaction issue de la loi n° 2022-1587 du 19 décembre 2022 *visant à lutter contre la fraude au compte personnel de formation et à interdire le démarchage de ses titulaires* permet désormais une dérogation au secret professionnel et au secret des affaires. Il facilite les échanges avec les financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1 du code du travail (OPCO, ATP, Etat, régions, CDC, Pôle emploi et AGEFIPH) dans le cadre de leurs contrôles. Il dispose que « *la Caisse des dépôts et consignations, les services de l'Etat chargés de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et ceux chargés des contrôles de la formation professionnelle mentionnés au chapitre Ier du titre VI du présent livre, les organismes financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1, les organismes certificateurs et les instances de labellisation mentionnés à l'article L. 6316-2, les*

ministères et organismes certificateurs mentionnés à l'article L. 6113-2 et France compétences peuvent échanger, spontanément ou sur demande, tous documents et informations détenus ou recueillis dans le cadre de leurs missions respectives et utiles à leur exercice. »

[26] Il importe de souligner que ces informations ne sauraient que constituer un outil d'aide à la programmation et au ciblage pour chaque autorité de contrôle. En tant qu'il est en effet susceptible de fonder une décision administrative défavorable, les articles L.211-2 et L.121-1 du code des relations entre le public et l'administration disposent que celle-ci ne peut être prise qu'au terme d'une procédure contradictoire, sur la base de constats réalisés par l'autorité auteur de la décision. Celle-ci ne saurait prendre de sanction sur la seule base de constats réalisés par une autre autorité.

[27] En second lieu, et s'agissant du cadre juridique des données traitées par Agora, le décret en Conseil d'Etat précité n° 2017-772 du 4 mai 2017 *relatif à l'organisation de l'échange de données dématérialisées relatives à la formation professionnelle entre les organismes financeurs de la formation professionnelle, les institutions et organismes chargés du conseil en évolution professionnelle et le compte personnel de formation*, pris après consultation de la CNIL (délibération n° 2017-109 du 13 avril 2017) permet de sécuriser juridiquement les échanges d'informations réalisés par cet outil. Un décret simple n° 2019-1386 du 17 décembre 2019 *relatif à l'information des organismes financeurs de la formation professionnelle par les organismes de formation sur les entrées et les sorties de formation*, complète ce texte en imposant aux organismes de formation de transmettre aux financeurs les informations sur les entrées et les sorties de formation, dans les trois jours de leur survenue. Plus encore, le 12° du C de l'article 2 du décret n° 2019-341 du 19 avril 2019 autorise les OPCO à utiliser le NIR pour le partage d'informations dans le cadre de la plateforme Agora. Cette possibilité est centrale pour sécuriser le dispositif de mobilisation des DSN recommandé par la mission.

[28] Ainsi les catégories de données à caractère personnel pouvant être traitées par Agora sont énumérées au II. de l'article R. 6323-34 du code du travail :

- identité et à l'activité professionnelle du titulaire, y compris le NIR ;
- action de formation suivie ;
- entrée effective, interruptions et sorties de formation ;
- parcours professionnel ;
- parcours de formation.

[29]

[30] La mission estime que ce cadre lui permet de formuler des propositions de mutualisation d'informations ne nécessitant pas de disposition législative nouvelle. Elle considère en effet que la nécessité d'une mise en oeuvre opérationnelle rapide lui impose de raisonner à droit et à architecture informatique constants.

2.2 Une mutualisation *a minima* immédiatement opérationnelle : les trois pistes favorisées par la mission

2.2.1 Une fonction prioritaire : l'historisation des contrôles effectués et la programmation des contrôles à venir

[31] Tout au long des entretiens menés avec les principaux acteurs du contrôle de la formation professionnelle, la mission a été interpellée sur la nécessité d'un système automatisé de partage données qui permette aux agents de mutualiser les informations issues de procédures qui restent largement privées de coordination. Cette mutualisation est conçue comme un premier pas vers une plus étroite collaboration dans l'élaboration des programmes de contrôles, leur méthodologie de ciblage, et l'émergence d'une doctrine d'emploi des suites à donner aux éventuelles anomalies. Elle permettrait de créer une culture de la coordination en fournissant un outil opérationnel immédiatement appropriable par les acteurs du contrôle.

[32] Les entretiens avec ces derniers ont permis à la mission de mesurer les résistances à la mise en place d'une procédure formalisée susceptible d'être facteur de lourdeurs et d'inefficiences. C'est pourquoi elle favorise, dans un premier temps, une démarche d'historisation des contrôles. Celle-ci doit être aménagée par saisie, au sein des logiciels métier des administrations, des date, nature, résultat et agent responsable des contrôles effectués, sous forme d'événement associé au numéro de déclaration d'activité (NDA) de l'organisme contrôlé.

[33] Cette saisie devra porter non seulement sur les contrôles notifiés, mais également sur ceux déjà programmés, et sera centralisée par Agora puis redistribuée sous forme de liste à l'ensemble des partenaires, permettant à l'agent de prendre connaissance de l'historique de contrôle et de contacter, le cas échéant, son homologue au sein d'une autre administration pour un partage informel d'informations.

[34] La mission s'est assurée auprès des experts en charge de la maîtrise d'œuvre d'Agora de la faisabilité de cette historisation. Il est estimé que, dans le but de permettre une large consultation des membres et partenaires d'Agora, un tel système peut être mis en place dans une durée d'un an suivant la prise de décision. La procédure, familière aux membres d'Agora, est appelée à suivre le schéma suivant :

- création d'un groupe de concertation chargé de dégager un consensus sur les objectifs et l'expression du besoin, et de la définition des données ;
- conduite d'un audit préalable des systèmes d'information métier des membres et partenaires, afin de déterminer quelle est la part de l'existant et du développement complémentaire ;
- mise en place d'un atelier de conception chargé de définir les caractéristiques techniques et de les restituer aux partenaires, et intégration au dictionnaire de données d'Agora, puis développement.

[35] En fonction des résultats de l'audit conduit en phase d'observation, une reprise d'antériorité est envisageable sur certaines données, qui permettrait de mettre à profit les historiques déjà contenus dans, notamment, les progiciels utilisés par les OPCO, et autres financeurs. Afin de permettre une rapide montée en puissance de cette fonctionnalité, il est souhaitable que la saisie de cette donnée soit définie comme obligatoire.

2.2.2 Une fonctionnalité complémentaire : le signalement d'une alerte sur les organismes devant faire l'objet d'une surveillance

[36] Pour permettre de répondre aux situations les plus critiques, ou présentant un risque particulier de nature financière ou opérationnelle, un système d'alerte doit être également associé à chaque NDA sous forme de la création d'un événement associé à un code couleur matérialisant la gravité du risque. Cet outil permettra d'identifier, par la méthode du faisceau d'indices, les organismes faisant l'objet des plus fréquents signalements, et de capitaliser les constats réalisés au cours des précédents contrôles, afin d'objectiver une catégorie d'organismes de formation « particulièrement signalés » appelant une attention renforcée et, en tant que de besoin, une périodicité et une profondeur de contrôle adaptées aux risques détectés. L'utilisation de codes couleurs en nombre limité (jaune/orange/rouge) est à favoriser, afin de faciliter une prise en main intuitive et partagée par l'ensemble des acteurs.

[37] Cette fonctionnalité nécessitante, pour présenter une valeur ajoutée immédiate, une capacité de réaction en aval de cette procédure d'alerte (cf. synthèse du rapport), la temporalité de son développement permet de la définir comme facultative. Le lien avec les fiches de contrôle contenues dans les logiciels métiers des financeurs ne permet d'ailleurs pas d'organiser une saisie obligatoire et bloquante. Compte tenu de la nature même d'une démarche de « lancement d'alerte », la pédagogie d'appropriation de cette fonctionnalité recommande également une approche basée sur la libre participation.

2.2.3 Une possibilité à évaluer : la construction d'un indicateur d'impact fondé sur le croisement des données individuelles issues de la DSN

[38] A plus long terme, une réflexion doit être conduite sur la mise en place d'un système automatisé d'évaluation du « retour sur investissement » à 3 et 5 ans des actions de formation. Cette indicateur « ROI » pourrait être construit par rapprochement, d'une part, des données salariales individuelles issues des DSN, permettant d'apprécier leur évolution dans le temps, des coûts complets par action de formation retracés dans Agora. A partir du numéro d'inscription ou du nom d'usage, il est possible de requêter puis de traiter, au sein d'Agora, les données suivantes, issues des DSN :

Tableau 28 : Données DSN disponibles en sortie sur Agora

Code DSN	Libellé DSN
S21.G00.06.001	SIRET de l'entreprise
S21.G00.11.001	NIC
S21.G00.40.001	Date de début de contrat
S21.G00.62.001	Date de fin du contrat
S21.G00.40.002	Statut du salarié (conventionnel)
S21.G00.40.004	Code profession et catégorie socioprofessionnelle (PCS-ESE)
S21.G00.40.006	Libellé de l'emploi
S21.G00.40.007	Nature du contrat
S21.G00.40.008	Dispositif de politique publique et conventionnel
S21.G00.40.026	Statut d'emploi du salarié
S21.G00.40.014	Modalité d'exercice du temps de travail

Source : Agora, 2023

[39] Par croisement avec un indicateur subjectif issu des évaluations des stagiaires, cet indicateur objectif permettrait une mesure synthétique d'impact qui constituerait un proxy de la qualité externe des actions de formations. Un groupe de travail, animé par la maîtrise d'œuvre d'Agora, doit être constitué à cette fin. Au-delà des questions méthodologiques liées à la construction de l'indicateur, ce groupe de travail aura pour mission de lever les obstacles institutionnels et culturels à l'usage d'un tel indicateur d'impact.

ANNEXE 18 : La qualité de la formation professionnelle : éléments de parangonnage

[1] Comme une majorité de pays européens et de l'OCDE, la France a une approche de l'assurance de la qualité⁸⁸ de la formation professionnelle fondée sur la régulation, avec la mise en place en 2018 d'une certification unique, obligatoire pour l'accès aux fonds publics. Deux autres approches sont également possibles : une assurance de la qualité fondée sur l'accompagnement des organismes de formation et une approche fondée sur *le laisser-faire*. Si cette dernière a pu exister dans certains pays, ce n'est plus le cas actuellement, notamment au vu des enjeux d'une formation professionnelle de qualité.

[2] Au sein de l'approche fondée sur la régulation, les systèmes mis en place sont très divers à la fois sur le champ couvert par le système d'assurance qualité, sur la gouvernance de ce système, sur les procédures de vérification et les critères mobilisés par ces procédures. Dans ce cadre, la France dispose d'un des référentiels de qualité les plus complets. Elle ne dispose pas de système de pilotage des pratiques de certification.

[3] Par ailleurs, il est intéressant de comparer différents dispositifs mis en place dans le monde s'agissant de la publicité de l'impact des formations. Celle-ci est en effet complémentaire à l'information fournie par les labels et certifications d'assurance-qualité, dans la mesure où elle éclaire également les futurs stagiaires dans leur d'orientation.

⁸⁸ L'assurance de la qualité est définie ici comme l'ensemble des actions mises en place pour assurer la qualité du système.

1 En France comme dans une majorité de pays européens, une approche de l'assurance de la qualité fondée sur la régulation qui recouvre des réalités nationales diverses

1.1 Une majorité de pays européens a mis en place un système de pilotage de la qualité fondée sur la régulation, en accord avec les recommandations de l'Union Européenne

1.1.1 Les deux approches du système de pilotage de la qualité de la formation professionnelle en Europe

[4] Il est possible de distinguer trois grandes approches pour caractériser un système d'assurance de la qualité⁸⁹. La première approche, fondée sur le *laisser-faire*, délègue aux organismes de formation le soin définir leurs standards de qualité, sans aucune harmonisation organisée par la puissance publique.

[5] Les enjeux de plus en plus importants d'une formation de professionnelle de qualité ont conduit les pays à encadrer davantage le système d'assurance de la qualité de la formation professionnelle, soit en adoptant une approche fondée sur le conseil et l'accompagnement, soit une approche fondée sur la régulation. Les deux approches peuvent d'ailleurs co-exister au sein d'un même pays⁹⁰.

1.1.1.1 L'approche quasi-systématique en Europe est une approche fondée sur la régulation, suivant ainsi les recommandations de l'Union Européenne et dans laquelle s'inscrit Qualiopi

[6] L'approche fondée sur la régulation définit des standards de qualité *a minima*, que les organismes de formation doivent respecter, soit pour bénéficier de fonds publics, soit parfois même pour organiser des formations professionnelles ou des formations certifiantes.

[7] Cette approche est l'approche recommandée par l'Union Européenne. A la suite de la stratégie de Lisbonne et du processus de Copenhague qui tend à harmoniser le système de qualifications et de certifications en Europe, la recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 établit un cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels (EQARF : *European Quality Assurance Framework for Vocational Education and Training*). Le réseau EQAVET (connu en France sous le nom de CERAQ⁹¹),

⁸⁹ Voir Hoooley, T. et Rice, S. (2019), "Ensuring quality in career guidance: a critical review", *British Journal of Guidance & Counselling*

⁹⁰ Une description détaillée des systèmes d'assurance de la qualité de différents pays de l'OCDE figure dans un rapport de l'OCDE publié en 2021 : « *Improving the Quality of Non-Formal Adult Learning* »

⁹¹ EQAVET : *European Quality Insurance in Vocational Education and Training* ; CERAQ ; cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels

créé la même année, a pour objectif d'encourager et d'accompagner la mise en place de ce référentiel de qualité. Une recommandation du Conseil du 24 novembre 2020 réaffirme l'importance de ce cadre unifié pour l'assurance de la qualité dans la formation professionnelle.

[8] Une étude de la Commission Européenne⁹² montre que, 10 ans après la première recommandation de 2009, parmi les 28 états membres de l'UE en 2018, seule la Belgique francophone n'avait pas encore mis en œuvre un cadre de référence pour l'assurance de la qualité. Par contre, seuls 12 pays, dont la France, ont un cadre de référence directement inspiré du cadre européen.

Tableau 29 : Évolution de l'approche du système de l'assurance qualité en Europe

Approches du système d'assurance de la qualité	Nb de pays	2018	Nb de pays	2016	Nb de pays	2013
<i>Pas de cadre de référence de qualité</i>						
Toujours en préparation	-		-		2	CZ, SK
Prévu, mais demande du temps pour le mettre en œuvre	1	BE(fr)	1	BE(fr)	2	BE(fr), PT
Aucun besoin						
TOTAL	1		1		4	
<i>Existence d'un cadre de référence de qualité</i>						
Cadre indépendant d'EQAVET, mais compatible	19	CZ, DE, DK, EE, HR, IE, ES, CY, LV, LT, LU, HU, NL, SK, SE, UK (Eng, Wls, Nir, Sct)	20	CZ, DE, DK, EE, HR, IE, ES, CY, LV, LT, LU, HU, NL, SI, SK, SE, UK (Eng, Wls, Nir, Sct)	17	DE, DK, EE, HR, IE, ES, CY, LV, LT, LU, NL, SI, SE, UK (Eng, Wls, Nir, Sct)
Cadre inspiré d'EQAVET	12	BE(nl), BG, EL, FR, IT, MT, AT, PL, PT, RO, FI, SI	11	BE(nl), BG, EL, FR, IT, MT, AT, PL, PT, RO, FI,	10	BE(nl), BG, EL, FR, IT, MT, AT, PL, RO, FI,
Autres approches	-		-		1	HU
TOTAL	31		31		28	

Source : EQAVET Secretariat Survey (2018), (2016), and (2013).

[9] Dans une majorité de pays, ces standards de qualité sont souvent garantis par la mise en place d'un dispositif de certification, fondé sur un ensemble d'indicateurs ou de critères à remplir,

⁹² Study on EU Vet instruments (EQAVET and ECVET), European Commission, 2019, KE-01-19-167-EN-N Note de lecture : AT : Autriche ; BE (fr) : Belgique (wallonne francophone) ; BE(nl) : Belgique flamande ; CY : Chypre ; CZ : République Tchèque ; DE : Allemagne ; DK : Danemark ; EE : Estonie ; EL : Grèce ; ES : Espagne ; FI : Finlande ; FR : France ; HR : Croatie ; HU : Hongrie ; IE : Irlande ; IT : Italie ; LV : Lettonie ; LT : Lituanie ; LU : Luxembourg ; MT : Malte ; NL : Hollande ; PL : Pologne ; PT : Portugal ; RO : Roumanie ; SE : Suède ; SI : Slovénie ; SK : Slovaquie ; UK (Eng, Wls, Nir, Sct) : Royaume-Uni (Angleterre, Pays de Galles, Irlande du Nord, Ecosse).

ce qui conduit alors à la détention d'une certification qualité. C'est par exemple l'approche choisie par la France avec la mise en place de la certification Qualiopi.

[10] Dans quelques pays, les standards de qualité sont garantis par une évaluation systématique des organismes de formation. C'est en particulier le cas en Angleterre où l'OFSTED (Office For Standards in Education, Children's Services and Skills) évalue l'ensemble des organismes de formation. Les organismes de formation qui ne satisfont pas aux standards de qualité peuvent être privés de fonds publics.

1.1.1.2 L'approche fondée sur le conseil et l'accompagnement des organismes de formation, présente encore dans quelques pays, tend à disparaître

[11] Dans une approche fondée sur le conseil (*advisory approach*), la puissance publique accompagne les démarches de qualité des organismes de formation en fournissant des aides méthodologiques (référentiel de qualité, exemples de bonnes pratiques, lignes directrices pour piloter la qualité). Les démarches d'amélioration de la qualité reposent sur le volontariat des organismes de formation, et se fondent dans la majorité des cas sur l'évaluation ou l'auto-évaluation de ces organismes.

[12] Cette approche est parfois privilégiée lorsque le marché de formation n'est pas encore mature, et quand la mise en place d'une certification de qualité obligatoire pourrait conduire à la disparition d'un nombre important d'OF. Cette approche est également, en théorie, moins coûteuse. Néanmoins, comme l'illustre le cas slovène (voir encadré), on assiste de plus en plus à la disparition de ces approches en Europe, au profit d'une approche fondée sur la régulation. Ceci plaide ainsi, pour la France, pour le maintien du système de certification Qualiopi, en dépit des critiques dont il fait l'objet (cf. annexe 5).

La disparition des approches fondées sur l'accompagnement : l'exemple de la Slovaquie

En Slovaquie, l'institut slovaque pour l'éducation des adultes édite depuis 1999 un guide méthodologique pour accompagner les auto-évaluations des organismes de formation et mettre en place une démarche d'amélioration continue dans les OF. Ce guide définit ainsi 100 indicateurs de qualité, regroupés dans 4 grandes dimensions : l'environnement des formations, l'organisation des formations, les résultats de la formation et l'organisation de l'OF lui-même. L'entrée dans cette démarche conduit à l'obtention d'un label qualité. 40 organismes avaient obtenu le label en 2018.

Pour étendre la démarche à l'ensemble des organismes, depuis 2018, l'auto-évaluation est désormais obligatoire et doit être rendue publique. L'approche slovaque se fonde désormais sur la régulation.

1.2 Dans le cadre des approches fondées sur la régulation, les certifications mises en place dans les pays européens divergent à la fois par l'organisation des dispositifs de certification, et par les critères utilisés

1.2.1 En France, la certification Qualiopi a un large champ d'application comparativement à d'autres certifications existantes, mais n'est pas pilotée par une instance nationale

[13] Les dispositifs de certifications mis en place dans les pays européens diffèrent fortement d'un pays à l'autre, d'une part par le champ couvert par la certification de qualité (cf. tableau ci-dessous, qui étudie la certification de la qualité dans 6 pays de l'OCDE⁹³). Trois cas se distinguent :

- Une certification unique et obligatoire pour l'ensemble des organismes de formation (cas de la France ou de l'Allemagne)
- Une certification unique pour l'ensemble des organismes de formation, non obligatoire (cas de la Suisse ou de l'Autriche)
- Des certifications ciblées dans des champs de formation spécifique (demandeurs d'emploi, formation en langue, formations certifiantes) comme aux Pays-Bas ou en Belgique.

[14] Les dispositifs de certifications diffèrent également par leurs procédures, même si la certification repose presque systématiquement sur une évaluation externe, à l'exception des Pays-Bas qui mettent en place une procédure d'auto-évaluation validée par un évaluateur externe. Par contre, les procédures de certifications (la durée de certification, la présence ou non d'évaluation intermédiaire et leur fréquence) varient fortement d'un pays à l'autre. En France, la procédure Qualiopi (durée de 3 ans, avec un audit intermédiaire et une procédure de renouvellement) est par exemple proche de celle de la certification qualité mise en œuvre en Suisse, et s'inscrit dans la diversité des pratiques européennes.

[15] La nature et le statut des évaluateurs externes diffèrent également. En France, en Allemagne ou en Suisse, les auditeurs sont des organisations accréditées par une instance spécialisées (le Cofrac en France, le *Deutsche Akkreditierungsstelle* en Allemagne). Dans plusieurs pays (Pays-Bas, Suède), la certification est portée par une organisation non-gouvernementale, et les auditeurs sont des agences spécialisées. Dans certains pays enfin (Belgique par exemple), l'évaluation est réalisée par les autorités publiques.

[16] La dernière différence entre les différentes approches européennes réside dans les conséquences de la non-détention des certifications mises en place. Dans une grande partie des pays européens (France, Allemagne, Autriche, Belgique), la certification qualité est nécessaire pour accéder aux fonds publics. En Suisse, la formation professionnelle est de la compétence des

⁹³ France, Suisse, Allemagne, Pays-Bas, Belgique et Autriche. Cette partie reprend l'étude réalisée par l'OCDE en 2021

<https://www.oecd.org/skills/improving-the-quality-of-non-formal-adult-learning-f1b450e1-en.htm>

cantons, qui décident des conditions d'accès au financement public. 50 % exigent une certification qualité.

[17] Si la France s'inscrit dans le cadre des différentes approches européennes fondées sur la régulation, en proposant une certification qualité unique, elle n'a pas mis en place, au contraire d'autres pays, d'instances de régulation de cette certification. En Allemagne, ce rôle est par exemple joué par *le BIBB* (Bundesinstitut für Berufsbildung – Institut Fédéral pour la formation professionnelle). Il produit en particulier des rapports thématiques sur l'assurance de la qualité de la formation professionnelle, met en avant de bonnes pratiques et encadre les discussions entre les partenaires sociaux dans ce domaine. **Par comparaison, ceci renforce la nécessité d'instaurer en France un système de pilotage de la certification Qualiopi, rôle qui pourrait être tenu par le Cofrac au vu des relations déjà construites avec les certificateurs (cf. annexe 5).**

Tableau 30 : Les dispositifs de certifications dans 6 pays de l'OCDE

Certification	Champs de la certification	Durée et procédure	Certificateurs	Rôle dans le système de l'assurance qualité	Instance de pilotage
eduQua (Suisse)	Les organismes de formation	Certification d'une durée de 3 ans Analyse de la documentation fournie par les OF, complétée par une visite sur place Présence d'un audit intermédiaire annuel Audit de renouvellement au bout de 3 ans	7 agences sont accréditées par la fédération suisse pour la formation pour adulte (SVEB)	Chaque canton décide de la nécessité de détenir eduQua pour avoir accès aux fonds publics. 50 % avaient fait ce choix en 2021.	La SVEB, à l'origine du label eduQua, pilote l'ensemble du système, accompagné d'un « conseil » regroupant des acteurs publics nationaux et territoriaux, ayant pour but de promouvoir le label
Qualiopi (France)	Les organismes de formation	Certification d'une durée de 3 ans Audit intermédiaire au bout de 1,5 an Audit de renouvellement au bout de 3 ans	Certificateurs externes, accrédités par le Cofrac	Certification obligatoire pour l'accès aux fonds publics	Pas d'instance de pilotage
Allemagne	Les organismes de formation (étape 1), puis les formations (étape 2) et certification	Certification d'une durée de 5 ans maximum, sur la base de visites sur place	Certificateurs spécifiques externes, accrédités par un organisme dédié	Certification obligatoire pour l'accès aux fonds publics	Pilotage assuré par l'institut fédéral pour la formation pour adulte (BIBB) qui produit des rapports thématiques, recense les

	complémentaire pour la formation continue				bonnes pratiques et encadre les discussions entre partenaires sociaux
IAE (<i>Initiative Erwachsenenbildung</i>) Autriche	Les OF qui dispensent des formations à destination d'adultes peu qualifiés.	Certification sur la base d'une évaluation externe	Les auditeurs sont 6 experts sélectionnés pour leur compétence	L'accréditation permet l'accès aux fonds publics	Un <i>board</i> supervise le processus d'accréditation et les résultats
Ö-Cert (Autriche)	Les OF détenteurs d'un des 11 labels reconnus	Principe de la labellisation : l'obtention d'un des 11 labels de qualité reconnus permet de détenir la certification Ö-Cerf	Fonction des labels	La certification Ö-Cert a pour fonction de définir un unique signal qualité, reconnu, se basant sur l'existant et sans alourdir les charges pesant sur les OF	Pas de pilotage dédié en raison de la nature du label
NRTO (<i>Nederlandse Raad voor Training en Opleiding</i>) Pays Bas	Les 300 OF membres de l'organisation NRTO, qui a créé son propre label	Certification sur la base d'une auto-évaluation, validée par un auditeur extérieur	Trois organisations ont été désignées par NRTO pour réaliser les évaluations externes	Création d'un signal qualité, en attendant la mise en place d'une certification nationale (en cours de création)	Pilotage par l'association créatrice du label
KET KIT (<i>Kwaliteitsinstrument Taalonderwijs van de Kwaliteitsgroep Educatie Taal</i>) Pays Bas	Les OF intervenant dans le champ des formations en langue, qui ont créé leur propre label	Certification sur la base d'une auto-évaluation, vérifiée par une visite sur place	Pas d'information	Création d'un signal qualité, en attendant la mise en place d'une certification nationale (en cours de création)	Pilotage par les trois fédérations d'F à l'origine du label

GKK (Gemeenschappelijk kwaliteitskader) Belgique	Les OF hors du système formel de la formation	Certification d'une durée de 6 ans, sur la base d'une visite par un observateur extérieur	Pas d'information	Unification des référentiels de qualité existants	Création d'une instance indépendante de pilotage ⁹⁴

Mission, d'après le rapport de l'OCDE « Improving the quality of non formal adult learning », 2021

⁹⁴ Source. <https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/vet-in-europe/systems/belgium-u2> Cette instance ne semblait pas encore opérationnel en septembre 2023.

1.2.2 Les différents référentiels de qualité utilisés dans les pays européens, dont le référentiel national de qualité en France, recouvrent principalement des dimensions de qualité interne

[18] Les critères de qualité peuvent être regroupés en 4 dimensions⁹⁵. Trois recouvrent des aspects de la qualité interne des formations : l'organisation interne, l'environnement de travail et les infrastructures de l'organismes de formation (dimension 1), la qualification et les compétences des formateurs (dimension 2) et les méthodes pédagogiques utilisées par les formations (accompagnement, contenu, procédure d'évaluation des acquis,... – dimension 3). La quatrième dimension est l'impact de la formation suivie, qui permet une mesure de la qualité externe.

[19] Les référentiels de qualité utilisés abordent principalement les dimensions de la qualité interne. Ils diffèrent par le nombre et la nature des indicateurs utilisés. **Le référentiel national de qualité sur lequel se fonde la certification Qualiopi apparaît comme un des plus complets, comme l'illustre le tableau ci-dessous. Il pourrait être enrichi par un suivi post-formation plus approfondi, comme le propose le référentiel allemand par exemple (voir annexe 5 pour une analyse plus détaillée de ce point).**

Tableau 31 : Comparaison des référentiels de qualité utilisés en France et en Suisse

Critères de qualité	eduQua (Suisse)	Allemagne	Ö-Cerf (Autriche)	NRTO (Pays Bas)	GKK (Belgique)	Qualiopi (France)
Adaptation de la formation aux besoins						
Information transparente						
Méthodes pédagogiques et contenu des formations						
Qualification et compétences des formateurs						
Dispositif d'assurance de la qualité et démarche d'amélioration continue						
Satisfaction client						

⁹⁵ Broek S ? et Buiskol B. (2013), Developing the adult learning sector. Quality in the Adult Learning Sector

Évaluation des formations sur la base d'indicateurs						
Organisation et valeurs de l'OF						
Inscription de l'OF dans son environnement professionnel.						

Source : Mission, d'après le rapport de l'OCDE « improving the quality of non formal adult learning »

1.2.3 Les autres référentiels européens fournissent des exemples de pratiques intéressantes non abordées dans le référentiel Qualiopi

[20] L'étude des différents référentiels européens permet d'identifier un certain nombre d'indicateurs que ne recouvre pas Qualiopi. Sans prétendre fournir des ajouts « clef-en-main », leur analyse permet de relever plusieurs pratiques intéressantes.

1.2.3.1 Exigences pédagogiques

[21] Le label suisse eduQwa, qui a fait l'objet d'une révision récente en 2021, possède un critère de mise en œuvre des formations qui s'articule en deux indicateurs :

- Un indicateur de planification des séquences et des situations d'apprentissage : celui-ci a pour objectif de vérifier que cette planification est didactique et permet un apprentissage efficace, sa démonstration repose sur la fourniture d'exemples de planification des séquences et de production de lignes directrices didactiques ;
- Un indicateur de mise en œuvre méthodique des séquences d'apprentissage : il a pour but de concevoir des séquences d'apprentissage pertinentes (ce qui s'apprécie au regard des méthodes utilisées, qui doivent permettre une variété d'activité et d'expériences, de l'encadrement de l'auto-apprentissage, ainsi que de l'utilisation de technologies pour cumuler des processus convenus synchrones et des processus flexibles asynchrones), sa démonstration se fait au moyen d'exemples concrets de méthodes d'apprentissage, d'exercices d'auto-apprentissage, de supports d'apprentissage ainsi que de méthodes de transfert et d'évaluation du succès de l'apprentissage.

[22] De même, le label autrichien Ö-Cert exige que l'organisme de formation dispose d'au moins un employé ou d'un directeur qui ait suivi une formation à la pédagogie et détienne une expérience professionnelle d'au moins deux ans.

1.2.3.2 Exigences citoyennes

[23] Le label autrichien Ö-Cert possède deux critères relatifs au respect des valeurs citoyennes, notamment :

- Le respect des valeurs définies dans la déclaration universelle des droits de l'homme, l'accès aux formations sans discrimination et la liberté d'expression des élèves ;
- Le respect de la démocratie : interdiction des discours et attitudes racistes, antisémites et sexistes, qui doivent être réfutés au besoin lors des enseignements, interdiction de toute forme de propagande antidémocratique et de clientélisme politique ou religieux.

1.2.3.3 La réalisation d'une auto-évaluation

[24] La certification « Matrix standard » qui existe depuis 2002 au Royaume-Uni se base sur 4 critères, dont le quatrième est constitué par l'existence d'une démarche d'amélioration continue.

[25] Celle-ci demande à l'organisme de formation concerné de réaliser sur une base annuelle une auto-évaluation de ses pratiques dans laquelle il identifie ses points d'amélioration.

[26] Au Danemark, une auto-évaluation est également réalisée par les organismes de formation, et doit être rendue publique sur un site web dédié.

2 La publicité de l'impact des formations dans le monde

[27] La publicité relative à l'impact des formations est importante dans la mesure où elle apporte une information complémentaire à celle des labels et certifications d'assurance-qualité, dont le signal n'est pas toujours suffisant pour les élèves souhaitant faire le meilleur choix d'orientation.

[28] En France, la publicité de l'impact est limitée : il n'existe à ce jour pas de base unique faisant état de l'impact des formations ni des évaluations des usagers. Certes, plusieurs dispositifs existent, mais restreints dans leur champ : *Inserjeunes* par exemple pour les CFA et lycées professionnels (portant sur le suivi des parcours, mais ne comportant pas de commentaires directs des usagers), Anotéa pour recueillir les avis des demandeurs d'emploi lors des formations réalisées avec Pôle Emploi, ou l'espace dédié aux notes et avis sur le site Moncompteformation dans le cadre du CPF.

[29] Plusieurs exemples de bonnes pratiques peuvent être relevées, en Europe et dans le monde, qui pourraient inspirer d'éventuelles innovations en France.

2.1 Royaume-Uni : Ofsted

[30] Le Royaume-Uni dispose d'un système d'inspection « Ofsted » dont la compétence concerne de façon très large les institutions éducatives.

[31] Ofsted dispose de différents référentiels d'inspection en fonction de la nature des organismes inspectés, mais qui ont pour point commun d'attribuer une mention reflétant le niveau de qualité de l'établissement.

[32] De façon systématique, une inspection Ofsted se conclut ainsi par la délivrance d'une mention sur une échelle de 4 : 1 (Excellent) ; 2 (Bon) ; 3 (Satisfaisant) ; 4 (Inadéquat). Plus la mention attribuée est haute, plus le délai accordé avant une nouvelle inspection sera long.

[33] Ces mentions font l'objet d'une publicité sur internet afin d'être accessibles au grand public (voir schéma 1). Elles font l'objet d'une attention importante dans les choix éducatifs, à tel point que le système a connu des critiques nombreuses vu l'impact de ces notes et le préjudice qui pouvait résulter d'une dégradation de cette note.

[34] Pour éviter que la seule information disponible aux usagers soit la mention de 1 à 4, le site d'Ofsted donne la possibilité d'accéder à un bref rapport d'inspection plus détaillé pour chaque organisme. Celui-ci indique la mention obtenue sur chacun des 5 critères généraux pris en compte, livre une synthèse du ressenti des élèves, atteste du respect des obligations de sécurité, et note les points d'amélioration possibles.

Schéma 4 : Exemple d'un organisme de formation répertorié sur Ofsted

Ofsted

Home > Search > Training Skills UK Ltd

Training Skills UK Ltd

URN: 1270930

Address: 28 Savile Row, London, W1S 2EU

Rating and reports

Latest inspection

Inadequate	Requires Improvement	Good	Outstanding

All reports

- 25 April 2022
 Full inspection: **Good**
 PDF – Published 15 June 2022
- 11 July 2019
 Monitoring visit
 PDF – Published 19 August 2019
- Opened

Next inspection

We can inspect further education and skills providers at any time if we have concerns.

Source : <https://reports.ofsted.gov.uk>

2.2 Australie : Yourcareer

[35] L'Australie a mis en place le site « *Your career* » (« Votre carrière ») qui fait partie des dispositifs nationaux les plus exhaustifs en termes d'information sur les formations professionnelles. Il répertorie à la fois les détails du curriculum de chaque formation, les possibilités d'études supérieures ou de transferts à l'issue des formations, ainsi que les taux d'emploi s'ils sont disponibles, les salaires moyens constatés et la satisfaction des élèves. Une section est aussi consacrée aux aides gouvernementales disponibles.

[36] Un moteur de recherche général donne accès à la base de données différentes formations. Chaque formation contient une page dédiée avec cinq onglets (voir schéma 2) : une vue d'ensemble (*Overview*), les perspectives d'emploi (*Employment Outcome*), le curriculum du cours (*Units*), les études supérieurs ou équivalences possibles (*Pathways*), et les aides gouvernementales disponibles (*Financial support*).

Schéma 5 : Exemple de page d'accueil pour une formation

Certificate III in Wildlife and Exhibited Animal Care
Course ACM30321
[Find a provider offering this course](#)

Overview | Employment outcomes | Units | Pathways | Financial support

My Skills
Information about My Skills
The Australian Government's My Skills information is now being provided through the Your Career website.

On this page
[Overview](#)
[You might also be interested in](#)

Overview
This qualification reflects the skills and knowledge required for individuals undertaking a range of animal care functions in a zoo, wildlife sanctuary, aquaria or other facility where animals are cared for or exhibited. It applies to individuals who undertake activities autonomously or in teams working under broad direction. Activities may include individual animal welfare to social group management in small to large scale facilities.
Job roles covered by this qualification may include:
• Zookeeper/Animal carer
• Native wildlife carer
• Wildlife rehabilitator
• Animal technical officer
• Aquarist.
No licensing, legislative or certification requirements apply to this qualification at the time of publication.

Course insights
Estimated fee
\$7,990 - \$11,760
Estimated duration
18 Month(s)
Offered online
Yes
[Learn more about delivery modes](#)
Subsidies available
[NSW](#) [QLD](#) [SA](#) [TAS](#) [VIC](#)
VET Student Loans available
Not available
Apprenticeships and traineeships
[SA](#) [QLD](#) [NSW](#)
[Learn more about AA pathways](#)

Source : <https://yourcareer.gov.au>

[37] L'onglet consacré aux perspectives d'emploi est celui qui présente la plus grande originalité au regard des autres exemples nationaux. Il présente, dans le détail (voir schéma 3) :

- Les types d'emploi les plus fréquents à l'issue de la formation ;
- Les branches professionnelles les plus à même de recruter à l'issue de la formation ;
- Le taux de satisfaction de la formation ;
- Le taux d'amélioration professionnelle à l'issue de la formation (défini par le fait de créer ou reprendre une entreprise, d'obtenir un emploi, une promotion ou une hausse de salaire) ;
- Le salaire moyen annuel à l'issue de la formation.

Schéma 6 : Onglet « Perspectives professionnelles »

Most often employed as

Graduates of the Health field are most often employed as:



Top industries employing graduates

Graduates of the Health field are most often employed in:



All statistics are supplied by the [National Centre for Vocational Education Research](#)

Student outcomes

Students who graduate from VET courses are surveyed approximately 6 months after they have completed their training. [View here for frequently asked questions and more information](#). Graduates are from the Health field.



Source : <https://yourcareer.gov.au>

2.3 Corée du Sud : HRD-Net

[38] La Corée du Sud est un autre exemple d'un pays disposant d'un site national, « HRD-Net », permettant de disposer de façon centralisée d'information sur la nature des formations professionnelles, leur durée et leur coût, l'âge moyen des participants, les taux d'emploi, les salaires moyens, la satisfaction des usagers et leurs avis.

[39] La granularité des informations délivrées est très fine puisqu'il est possible, pour une formation donnée, de consulter au niveau d'une promotion donnée le nombre de personnes diplômées, avec leur taux moyen d'emploi, de rémunération, et la taille des entreprises qui les emploient, comme l'illustre un exemple tiré du site (schéma 4, traduit du coréen).

Schéma 7 : Information sur les taux d'emploi par formation

https://m.hrd.go.kr/hrdp/co/pcobo/PCOB00206P.do?trainstCstmrlid=500020028504

Taux d'emploi par formation

-Les informations sur l'emploi (taux) ci-dessous ne concernent que les diplômés normaux. (Sauf pour les abandons et les emplois précoces)

Les 46 cas

En 2022

Vue

Formations	Professions de la formation	Nombre de diplômés (personnes)	Employeurs ayant des prestations d'assurance-emploi		Niveau de salaire moyen des personnes occupées (KRW)	Taille de l'établissement d'entreprise occupé (personnes)	
			Nombre de personnes occupées	Taux d'emploi (%)		Plus de 300 personnes	Moins de 300 personnes
Contenu manga (Webtoon promotionnel, personnage) Formation de praticien de production [8e (20211019-20220209)]	Production de contenu culturel (080302)	13 personnes	7 personnes	53.8 %	2 104 173	0 personnes	7 personnes
Processus de vente du centre commercial Naver (Smart Store) [Round 6 (20220111-20220120)]	Affaires électroniques (100301)	5 personnes	1 personnes	20 %	2 076 037	0 personnes	1 personnes
Processus de vente du centre commercial Naver (Smart Store) [Round 13 (20220712-20220721)]	Affaires électroniques (100301)	5 personnes	1 personnes	20 %	2 394 982	0 personnes	1 personnes

Source : <https://m.hrd.go.kr>

2.4 Singapour : Skillsfuture directory

[40] Enfin, le site « SkillsFuture Directory », s’il est moins complet que ses contreparties australiennes ou coréennes, est un exemple intéressant de prise en compte de l’avis des usagers, puisqu’il répertorie et classe les formations en mettant en avant en premier celles qui ont été le plus prisées par les usagers.

[41] Le répertoire inclut par ailleurs des informations sur la durée et les frais des programmes, ainsi que le nombre de personnes ayant suivi chaque formation (voir schéma 5).

Schéma 8 : Exemple du classement des formations selon leur popularité

Customer Experience Innovation (synchronous E-learning) NATC INSTITUTE PTE. LTD. ★★★★☆ 301 Ratings Full Fee: ⓘ \$800.00 Nett Fee: ⓘ \$ 400.00	Make Cookies BELLS ACADEMIC GROUP PTE. LTD. ★★★★☆ 300 Ratings Upcoming Course Date: 19 Oct 23 Full Fee: ⓘ \$580.00 Nett Fee: ⓘ \$ 290.00	Incident Response (Handle Security Incidents and Services) KNOWLEDGETREE TRAINING CENTRE PTE. LTD. ★★★★★ 220 Ratings Upcoming Course Date: 16 Oct 23 Full Fee: ⓘ \$377.00 Nett Fee: ⓘ \$ 188.50

Source : <https://www.myskillsfuture.gov.sg>

[42] Pour la France, sans qu’il ne s’agisse de répliquer l’un de ces modèles, ces exemples fournissent des illustrations intéressantes de bases de données accessibles au public qui combinent la mesure de l’impact des formations avec la prise en compte de l’avis des usagers, ces informations étant aujourd’hui dispersées entre différentes plateformes, voire inaccessibles.