



CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 19 DÉCEMBRE 2023

La présente « Charte qualité et contrôle de l'offre de formation » s'applique aux relations entre Transitions Pro Occitanie et les prestataires de formation bénéficiant d'un financement dans le cadre d'un projet de transition professionnelle ou d'un projet de reconversion professionnelle (art. L.4163-7 du CT).

Elle précise les engagements des différentes parties et détermine les actions de contrôle pouvant être menées par Transitions Pro Occitanie dans le cadre de ses missions de financeur.

1. CONTEXTE ET FINALITÉS

La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel et ses décrets d'application relatifs à la qualité des actions de la formation professionnelle (n°2019-564 || n°2019-565 du 6 juin 2019), confirment les responsabilités des financeurs de formation professionnelle qui, lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle, « procèdent à des contrôles afin de s'assurer de la qualité des formations effectuées ».

Depuis le 1^{er} janvier 2022, les prestataires d'actions de formation doivent être titulaires de la certification « Qualiopi » pour bénéficier des fonds de Transitions Pro Occitanie et des financeurs mentionnés à l'article L.6316-1 du code du travail.

L'article L. 6316-3 du code du travail prévoit que les critères qualité sont ceux du référentiel national qualité unique, organisé autour de 7 critères. Les organismes réalisant des prestations concourant au développement des compétences obtiennent la certification « Qualiopi » auprès d'un certificateur habilité par le Comité français d'accréditation (Cofrac). Cette certification est attribuée à l'organisme pour une ou plusieurs catégories d'action. Les financeurs contrôlent la qualité effective des actions qu'ils ont financées, et donc le respect des engagements pris par les prestataires dans le cadre de la certification « Qualiopi ».

Mus par une même volonté de progrès en matière de formation, Transitions Pro Occitanie - financeur et garant de la qualité des actions - d'une part, et le prestataire d'actions de formation - soucieux de la pertinence du service délivré - d'autre part, s'accordent sur le respect du cadre de la formation professionnelle, qu'il soit strictement réglementaire ou en lien avec les dispositions qualité. Cette conception partagée de la qualité de la formation, dans le respect des pratiques et procédures spécifiques de chacun, contribue à offrir aux bénéficiaires de nos services, la garantie d'une meilleure lisibilité, cohérence et qualité des prestations.

Les objectifs :

Cette charte qualité s'inscrit dans une double volonté de Transitions Pro Occitanie de :

- **Mieux maîtriser** et au-delà **sécuriser les financements** accordés aux prestataires de formation ;
- **Apporter un service de qualité** au bénéficiaire financé, et ainsi, participer à la construction de son parcours professionnel.

Dans le cadre du décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle, Transitions Pro Occitanie a pour mission de :

▶ **Veiller à l'adéquation financière** des prestations achetées aux besoins de formation, à l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire, à l'innovation des moyens mobilisés et aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues (art. R.6316-6 du code du travail) ;

▶ **Financer** les prestataires d'actions de formation qui satisfont aux critères du référentiel national qualité unique :

- 1° - Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus ;
- 2° - L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations ;
- 3° - L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre ;
- 4° - L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
- 5° - La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
- 6° - L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel ;
- 7° - Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

▶ **S'assurer de la qualité** des actions qu'il finance ;

▶ **Veiller au respect** des dispositions réglementaires.

2. ENGAGEMENTS DE TRANSITIONS PRO OCCITANIE

Sous réserve de l'adhésion à la présente Charte par le prestataire d'actions de formation, et au respect, des conditions de gestion des dispositifs propres à Transitions Pro, Transitions Pro Occitanie s'engage à :

- ▶ **Présumer de la bonne foi** de la part des prestataires d'actions de formation adhérant à la présente charte ;
- ▶ **Conseiller, accompagner** les prestataires d'actions de formation dans une démarche d'amélioration de la formation, notamment par :
 - la mise à disposition d'outils, indicateurs, dispositifs spécifiques facilitant l'appropriation de la démarche (*site internet*) ;
 - l'organisation et l'animation de rencontres ou réunions d'échanges sur la thématique de la Qualité des prestataires d'actions de formation.
- ▶ **Évaluer**, conformément aux termes du décret Qualité n°2019-564, **le niveau « qualitatif »** des prestations de formation dispensées. Transitions Pro Occitanie a mis en place à l'attention de tous les prestataires d'actions de formation, un « *système interne d'évaluation* », qui sur la base d'indicateurs et observables qualité permet de statuer sur le niveau de la prestation. En fonction, le prestataire d'actions de formation sera inscrit sur le « Catalogue de référence » accessible sur le site internet www.transitionspro-occitanie.fr.
- ▶ **Mener avec discernement des actions de contrôle**. Transitions Pro Occitanie dispose de deux moyens d'intervention auprès du prestataire d'actions de formation : le contrôle sur pièces (audit documentaire) ^{et/ou} le contrôle sur site, l'objectif étant d'étayer la pertinence et la régularité d'une action de formation. Ces contrôles peuvent être réalisés conjointement. En fonction des situations rencontrées, Transitions Pro Occitanie a mis en place un régime de « sanctions » progressif laissant place à l'échange et la collaboration.
- ▶ **Financer** sous condition de respect des engagements qualité et des critères d'éligibilité propres à Transitions Pro Occitanie, l'action de formation présentée par le bénéficiaire de l'action (le stagiaire), *en fonction des fonds disponibles et des critères de prise en charge définis par Transitions Pro Occitanie*. Au-delà du financement des actions, Transitions Pro Occitanie est en mesure d'apprécier l'adéquation du tarif proposé au vu des moyens mobilisés (ingénierie, innovation...) et des pratiques du marché. Le cas échéant, il s'autorise, à négocier le tarif de la prestation proposée, dans la mesure où les dispositions ne contreviennent pas au cadre réglementaire.
- ▶ **Inscrire sur son catalogue de référence**, sauf en cas de manquement avéré, les prestataires d'actions de formation ayant bénéficié d'un financement pour une action engagée et réalisée à compter du 1er janvier 2019.

3. ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE D' ACTIONS DE FORMATION

Le prestataire d'actions de formation qui adhère à la présente charte, s'engage à respecter les critères qualité, à chaque étape du process de formation (*avant, pendant, et même au terme de l'action de formation*).

Le prestataire déclare avoir la capacité de dispenser l'action de formation dans le respect :

- des **conditions relatives à la qualité** fixées aux articles L6316-1 et suivants du code du travail et notamment, être titulaire, à la date de l'accord de prise en charge par Transitions Pro Occitanie, de la certification « Qualiopi » délivrée par un organisme certificateur accrédité par le Cofrac ou par une instance de labellisation reconnue par France compétences ;
- le cas échéant, des éventuelles **conditions prévues en matière d'habilitation** (*pour réaliser les sessions de formation et/ou de validation*) par le ministère ou l'organisme certificateur.

Il doit, en outre, pouvoir démontrer le respect du cadre réglementaire inhérent à l'activité du prestataire d'actions de formation.

Transitions Pro Occitanie accordera une attention particulière aux éléments ci-après :

▶ En amont de l'action de formation

- Réaliser un positionnement préalable à la formation certifiante afin d'évaluer les prérequis du stagiaire ^{et/ou} d'individualiser le parcours proposé. La grille de positionnement devra être jointe à la demande de financement afin de permettre d'analyser la situation du stagiaire avant son entrée en formation.
- Communiquer en toute transparence sur l'action ou l'offre de formation en précisant, entre autres, les conditions d'accès afin que le choix du stagiaire se fasse de manière éclairée. Les actions de formation sont présentées sous la forme d'un « programme pré établi » détaillé.
- Respecter les différents engagements (*qualité et réglementaires*) par l'acceptation des Conditions Générales d'Intervention & Conditions Particulières d'Intervention de Transitions Pro Occitanie et le cas échéant, d'un contrat de formation professionnelle avec le stagiaire respectant les mentions légales obligatoires ;
- Pratiquer une tarification reflétant les moyens mis en œuvre dans l'action de formation. Transitions Pro Occitanie se réserve le droit de demander des précisions sur les tarifs pratiqués.

Point relatif à la sous-traitance / co-traitance :

Le prestataire d'actions de formation mandataire est tenu de faire respecter à l'organisme prestataire les modalités de la présente charte qualité. À cet effet, une clause devra être intégrée au contrat de sous-traitance et le nom du prestataire apparaître dans la demande de financement déposée auprès de Transitions Pro Occitanie.

► Pendant et après une action de formation

- Déployer le programme de formation avec les garanties de ressources (*matérielles, humaines et pédagogiques*) nécessaires à chaque étape, dont :
 - o des intervenants qualifiés / expérimentés dans les domaines d'intervention ;
 - o des moyens techniques et pédagogiques adaptés aux objectifs de la formation et au stagiaire.
- Assurer un encadrement administratif et pédagogique précis notamment par l'identification pour chacun des suivis, d'un référent capable de renseigner sur l'avancement de son activité.
- Justifier de la réalisation des actions de formation, notamment par la production de la copie des émargements du stagiaire (*feuilles d'émargement signées par 1/2 journées, par le stagiaire et le/les formateur/s*), *et/ou* tout document complémentaire nécessaire pour s'assurer de la réalité de l'action).
- Évaluer précisément l'action de formation de manière à intégrer les corrections jugées pertinentes dans une logique d'amélioration continue.
Celle-ci se traduit par :
 - o la délivrance d'une attestation de suivi ou de réussite précisant la validation des objectifs pédagogiques liés à la formation suivie (*cf. indicateur 16 du référentiel national qualité*) ;
 - o la réalisation d'une enquête auprès du stagiaire sur la base d'un questionnaire de satisfaction « à chaud », spécifique à Transitions Pro Occitanie portant sur l'ensemble du process formation (*cf. www.transitionspro-occitanie.fr*)
- Procéder à la facturation selon les termes convenus dans le courrier de notification de décision, conformément aux conditions de règlement explicitées dans les Conditions Générales d'Intervention & Conditions Particulières d'Intervention (*fréquence, modalités, justificatifs*) et en recourant aux documents types préconisés.

[4. ACTIONS DE CONTRÔLE]

► Moyens

Transitions Pro Occitanie pourra opérer un contrôle de la bonne exécution de la charte, à tout moment, notamment dès l'instruction de la demande de financement, au cours de la réalisation de la prestation de formation ou a posteriori, une fois l'action de formation achevée et réglée.

Ce contrôle peut consister, sans que la liste ne soit limitative, en :

- une demande de pièces justificatives ;
- une enquête complémentaire (téléphonique...) auprès du prestataire d'actions de formation ;
- une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires des formations, le cas échéant en les contactant directement ;
- un contrôle de service fait *et/ou* un contrôle qualité, sur place ou sur pièces, des actions de formation engagées, en cours ou passées, ainsi que des moyens et matériels mis à disposition ;
- la mise en place d'une procédure contradictoire avec le prestataire d'actions de formation.

► La démarche qualité de Transitions Pro Occitanie

A. Contrôle de service fait

Transitions Pro Occitanie s'assure, dans le cadre du contrôle de service fait, que les sommes engagées correspondent bien aux actions financées. La finalité de ce contrôle est de vérifier que :

- la prestation a bien été réalisée au profit des publics concernés ;
- la prestation est conforme au cadre légal, réglementaire et contractuel ;
- la facturation émise correspond à la réalisation et aux engagements.

|| Art. D6313-3-1 et suivant || Lorsque la mise en œuvre d'une action de formation est réalisée :

- > **en tout ou partie à distance, elle comprend :**
 - une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours ;
 - une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne;
 - des évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation.
- > **en situation de travail, elle comprend :**
 - l'analyse de l'activité de travail pour, le cas échéant, l'adapter à des fins pédagogiques ;
 - la désignation préalable d'un formateur pouvant exercer une fonction tutorale ;
 - la mise en place de phases réflexives, (...) destinées à utiliser à des fins pédagogiques les enseignements tirés de la situation de travail, qui permettent d'observer et d'analyser les écarts entre les attendus, les réalisations et les acquis de chaque mise en situation afin de consolider et d'explicitier les apprentissages ;
 - des évaluations spécifiques des acquis de la formation qui jalonnent ou concluent l'action.

B. Contrôle Qualité

Transitions Pro Occitanie vérifie, dans le cadre du contrôle qualité que les actions mises en œuvre par le prestataire respectent les engagements qualité qui ont permis au prestataire d'obtenir la certification Qualiopi.

Le contrôle qualité peut se traduire par :

- le constat d'un respect des engagements qualité sans proposition d'amélioration ou notification de non-conformité ;
- l'identification de pistes de progrès sans nécessité de prévoir un suivi ;
- l'identification de non-conformités et la mise en demeure de mettre en place des actions correctives sous condition de délai ;
- le suivi et la mise en œuvre des actions correctives.

► Modalités

Pour rappel, les prestataires d'actions de formation sont tenus de conserver les pièces afférentes à une formation déterminée pendant une durée de cinq ans à compter de la fin de l'action de formation (hors actions cofinancées par des fonds publics ou paritaires : FSE, Etat, Région, ...).

Les documents sollicités par Transitions Pro Occitanie doivent lui être transmis par le prestataire d'actions de formation dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la demande. L'absence de communication, par le prestataire d'actions de formation, des dites informations et documents peut constituer un motif de refus de prise en charge par Transitions Pro Occitanie des demandes en cours de traitement, et un motif de refus de paiement des actions de formation dont le paiement est sollicité.

Les prestataires d'actions de formation sont tenus de faciliter ces contrôles. Ils autorisent notamment Transitions Pro Occitanie ou toute personne tierce intervenant sur mandat de Transitions Pro Occitanie, à accéder aux lieux de formation et aux locaux du prestataire d'actions de formation, ainsi qu'à prendre contact ou rencontrer directement les stagiaires ou formateurs.

Transitions Pro Occitanie effectuera ces contrôles de manière proportionnée à l'objectif poursuivi et, en cas de contrôle sur place, en perturbant le moins possible l'action de formation.

Le refus du prestataire d'actions de formation de se soumettre aux contrôles mis en place par Transitions Pro Occitanie entraîne l'application des sanctions visées au point 5 ci-dessous.

[5. SANCTIONS APPLICABLES]

Dès lors que le contrôle révèle un manquement du prestataire d'actions de formation quant au respect des engagements exprimés au sein de la présente charte, le prestataire d'actions de formation en sera informé par écrit et disposera d'un délai de 30 jours calendaires pour faire part de sa réponse.

Il s'expose à une ou plusieurs des sanctions suivantes :

1. Suspension, refus de paiement, ^{et/ou} remboursement des sommes indûment versées (inexécution totale ou partielle d'une action, non-conformité au programme, action non justifiée...) dans l'attente d'une régularisation ou de manière définitive ;
2. Refus de prise en charge de nouveaux dossiers tant que la situation n'est pas régularisée ;
3. Signalement circonstancié à l'autorité compétente :
 - Agents de l'Etat en charge du contrôle de la formation (SRC) notamment en présence de pièces tendant à obtenir indûment le financement d'une action ;
 - Ministère du Travail, en présence de faits susceptibles de remettre en cause la certification Qualiopi ;
 - Procureur de la République, en présence de faits susceptibles de constituer une infraction pénale.
4. Retrait de la liste des prestataires d'actions de formation référencés par Transitions Pro Occitanie.

En tout état de cause, la sanction appliquée par Transitions Pro Occitanie est proportionnée aux écarts identifiés.

[6. ADHÉSION À LA CHARTE, RÉSILIATION ET DONNÉES PERSONNELLES]

Le prestataire d'actions de formation adhère à la charte qualité dès lors qu'il donne son accord pour le dépôt du dossier par le bénéficiaire et obtient un accord de financement de Transitions Pro Occitanie. La présente charte est disponible sur www.transitionspro-occitanie.fr et est susceptible d'être complétée ou précisée, il appartient au prestataire de s'informer des mises à jour et de s'y conformer.

Conformément au décret n° 2019-564 du 6 juin 2019, « le prestataire d'actions de formation s'engage à délivrer une prestation de qualité ». Cet engagement vaut pour une durée indéterminée, débutant par l'adhésion à la présente charte. Il pourra être remis en question lors de manquements significatifs ^{et/ou} réitérés aux critères qualités ou à toute disposition réglementaire/légale.

En cas de renonciation à la présente charte, le prestataire d'actions de formation s'engage à en informer Transitions Pro Occitanie par courrier recommandé avec accusé de réception.

Transitions Pro Occitanie est engagée dans une démarche de protection des données à caractère personnel qu'elle traite. La collecte de ces données est strictement nécessaire à la conduite des missions de Transitions Pro Occitanie et obéit à un cadre strict. La politique de protection des données de Transitions Pro Occitanie est disponible sur www.transitionspro-occitanie.fr.