

## CHARTRE CONTRÔLE ET QUALITÉ DE L'OFFRE DE FORMATION

### CONTEXTE ET FINALITÉS

La loi du 5 mars 2014 (Art. L 6316-1 et L 6333-3 du Code du travail) et le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 affirment les nouvelles responsabilités des financeurs de formation professionnelle qui, « lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle continue » doivent désormais « s'assurer de la capacité du prestataire de formation... à dispenser une formation de qualité ».

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 l'organisme de formation - soucieux de la pertinence du service délivré d'autre part, s'accordent sur le respect du cadre de la formation professionnelle continue, 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 organismes de formation pour optimiser in fine, les financements alloués ;**
- **Apporter un service de qualité au bénéficiaire final, le stagiaire, et ainsi, participer à la construction de leur parcours professionnel.**

Aussi, cette dimension Qualité de l'Offre de formation s'insère dans une démarche qualité plus globale liée à l'accompagnement des bénéficiaires dans leurs transitions professionnelles et aujourd'hui valorisée par une démarche Qualité interne.

Dans le cadre du décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue, Transitions Pro Occitanie a pour mission et obligation de :

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

► **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.6316-4 du code du travail) ;

#### ► **Inscrire sur son catalogue de référence** les organismes de formation qui remplissent les conditions suivantes :

- 1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
- 2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
- 3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
- 4° La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
- 5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
- 6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

#### ► **Veiller au respect des dispositions réglementaires.**

## 2. ENGAGEMENTS DE TRANSITIONS PRO OCCITANIE

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

- ▶ **Présumer la bonne foi de la part des organismes adhérant à la Charte ;**
  
- ▶ **Conseiller, accompagner les organismes 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, de réunions d'échanges sur la thématique de la Qualité des organismes de formation.
  
- ▶ **Evaluer, conformément aux termes du Décret Qualité n°2015-790, le niveau « qualitatif » des prestations de formation dispensées.** Transitions Pro Occitanie a mis en place à l'attention de tous les organismes de formation, un « système interne d'évaluation », qui sur les bases d'indicateurs et observables qualité permet de statuer sur le niveau de la prestation. En fonction, il sera proposé à l'organisme de formation de figurer sur le « Catalogue de référence » accessible sur le site internet [www.transitionspro-occitanie.fr](http://www.transitionspro-occitanie.fr).
  
- ▶ **Le cas échéant, mener avec discernement des actions de contrôle.**

Transitions Pro Occitanie dispose de deux moyens d'intervention auprès de l'organisme 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. 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<sup>1</sup> sous condition de respect des engagements** qualité et des critères d'éligibilité propres à Transitions Pro Occitanie, les actions de formation présentées par le bénéficiaire de l'action (le stagiaire).

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 références les organismes de formation ayant bénéficié d'un financement pour une action engagée et réalisée à compter du 1er juillet 2017.**

---

<sup>1</sup> En fonction des fonds disponibles et des critères de prise en charge définis par Transitions Pro Occitanie

### 3. ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME DE FORMATION

L'organisme de formation qui adhère à la présente Charte, s'engage à respecter les critères qualité, à chaque étape du processus de formation (avant, pendant, et même au terme de la formation).

Pour faciliter le référencement mis en œuvre par Transitions Pro Occitanie ainsi que les opérations de contrôle, les organismes de formation s'engagent à s'inscrire sur la plateforme Datadock ([www.data-dock.fr](http://www.data-dock.fr)) et à y déposer les éléments de preuve demandés.

Ils doivent, en outre, pouvoir démontrer le respect du cadre réglementaire inhérent à l'activité de l'organisme de formation.

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

##### ► En amont de l'action de 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.

Favoriser l'adaptation du parcours de formation au stagiaire par la mise en œuvre d'un ou plusieurs dispositif(s) qui permette(nt) et/ou d'affiner les prérequis, et/ou de personnaliser les parcours en recourant notamment à une grille de positionnement ;

Respecter les différents engagements (qualité et réglementaires) par l'acceptation des Conditions Générales d'Intervention de Transitions Pro Occitanie et le cas échéant, d'un contrat de formation professionnelle avec le stagiaire respectant les mentions légales ;

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 :**

L'organisme de formation mandataire est tenu de faire respecter à l'organisme prestataire les modalités de la Charte qualité. A cet effet, une clause devra être intégrée au contrat de sous-traitance et le nom du prestataire apparaître dans la convention et/ou le programme conclu entre l'organisme de formation et l'entreprise.

##### ► 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 :

- des intervenants qualifiés / expérimentés dans les domaines d'intervention ;
- 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, par tout moyen utile et pertinent proposé par le prestataire dont notamment la production périodique de feuilles d'émergence (signées à la fois par le bénéficiaire et le formateur par demi-journée).

Evaluer précisément l'action de formation de manière à intégrer les corrections jugées pertinentes dans une logique d'amélioration continue.

Celle-ci se traduit, le cas échéant, par 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 processus formation (Cf. [www.transitionspro-occitanie.fr](http://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 (fréquence, modalités, justificatifs) et en recourant aux documents types préconisés.

## 4. MODALITÉS D'ADHÉSION À LA CHARTE ET RÉSILIATION

L'organisme de formation adhère à la charte qualité de Transitions Pro Occitanie dès lors qu'il accepte les Conditions Générales d'Intervention et donne son accord pour le dépôt du dossier par le bénéficiaire.

« L'organisme de formation s'engage à délivrer une prestation de formation de qualité, conformément au décret n° 2015-790 du 30 juin 2015. À ce titre, l'organisme de formation adhère à la charte qualité de Transitions Pro Occitanie qui est disponible sur le site internet : [www.transitionspro-occitanie.fr](http://www.transitionspro-occitanie.fr)

Cet engagement vaut pour une durée indéterminée, débutant par l'adhésion à la présente charte (et/ou la preuve de la détention d'une certification ou label qualité validée par le CNEFOP).

Il pourra être remis en question lors de manquements significatifs et /ou réitérés aux critères qualités ou à toute disposition réglementaire/ légale.

De même, il cessera de fait, dès lors que le prestataire suspend sa collaboration avec Transitions Pro Occitanie, pendant une durée supérieure à 24 mois consécutifs.

En cas de renonciation à la présente charte, les organismes de formation s'engagent à en informer Transitions Pro Occitanie par courrier recommandé avec accusé de réception.

## 5. 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 payée.

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

- Une vérification des éléments de preuve déposés par l'organisme sur le Datadock.
- Une demande de pièces justificatives.
- Une enquête complémentaire (téléphonique...) auprès de l'organisme.
- Une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires des formations, le cas échéant en les contactant directement.
- Un contrôle, 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 l'organisme de formation.

### ► Modalités

*Pour rappel, les organismes de formation sont tenus de conserver les pièces afférentes à une formation déterminée pendant une durée de quatre 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 l'organisme de formation dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la demande. L'absence de communication par l'organisme de formation desdites 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 organismes 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 de l'organisme 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 de l'organisme de formation de se soumettre aux contrôles mis en place par Transitions Pro Occitanie entraîne l'application des sanctions visées au point 6 ci-dessous.

#### SIEGE SOCIAL

Parc Technologique du Canal  
4 rue Giotto- CS 72280  
31522 RAMONVILLE SAINT-AGNE Cedex  
Tél. 05 62 26 87 87  
SIRET 824 142 608 00010 - NACE 9412Z

## 6. SANCTIONS APPLICABLES

Dès lors que le contrôle révèle un manquement de l'organisme de formation quant au respect des engagements exprimés au sein de la présente charte, l'organisme 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 ou actions non justifiées...) 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 continue (SRC) notamment en présence de pièces tendant à obtenir indûment le financement d'une action ;
  - Procureur de la République, en présence de faits susceptibles de constituer une infraction pénale.
4. Retrait de la liste des organismes de formation référencés par Transitions Pro Occitanie.

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