

### INTRODUCTION

---

#### Contexte

La Loi du 05 Mars 2014 sur la réforme de la formation professionnelle donne une grande place à la qualité en demandant **aux financeurs de s'assurer de la qualité des actions de formation qu'ils financent** (Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, complétée par le Décret 2015-790 du 30 Juin 2015).

#### Notre démarche qualité

Afin de mener à bien cette nouvelle mission, le Fongecif Bourgogne Franche-Comté (BFC) s'est engagé dans **une démarche d'accompagnement, d'évaluation et de contrôle** auprès des organismes de formation, et ce, dans un souci constant **d'amélioration continue de l'offre de formation**.

**La procédure qualité du Fongecif BFC se traduit concrètement par :**

- **une procédure de référencement** des organismes de formation permettant d'établir le catalogue de référence (R6316-2 du code du travail) et son suivi ;
- **un travail de proximité auprès des organismes de formation ;**
  - par l'accompagnement des organismes de formation,
  - par le contrôle d'actions de formation ainsi que sur des dossiers de demande de financement.
- **et par la prise en compte des retours de bénéficiaires.**

La procédure Qualité établie par le Fongecif BFC s'appuie sur le travail mené par les OPCA, OPACIF et Fongecif ayant permis d'identifier **21 indicateurs** aux 6 critères qualité fixés par le Décret. Ce référentiel est consultable au lien suivant : <https://www.data-dock.fr/?q=node/130> .

### LA PROCEDURE DE CONTROLE

---

**Le Fongecif BFC met en œuvre 3 types de contrôles :**

- **un « contrôle picking »** où nous nous assurons de la conformité de l'organisme de formation aux dispositions légales, réglementaires et conventionnelles ; nous réalisons **un contrôle sur pièces à partir des éléments constitutifs du dossier ;**
- **un contrôle qualité** où nous vérifions que l'organisme de formation respecte les exigences en matière de qualité : accueil et accompagnement des demandeurs de formation, adaptation des objectifs de la formation au public formé, adéquation des moyens pédagogiques à l'offre de formation, appréciations rendues par les

stagiaires, process d'amélioration continue de l'action de formation ; **ce contrôle prend la forme d'un audit ;**

- **et un contrôle dit « de dysfonctionnement »** que nous enclenchons à partir d'une réclamation (externe ou interne) nous laissant supposer le non-respect d'un ou plusieurs critère(s) qualité. L'objet de ce contrôle est de mettre en saillance les non-conformités et de convenir d'un plan d'actions.

## ZOOM SUR LE CONTROLE QUALITE

---

Il prend donc la forme d'un **Audit** dans les locaux de l'organisme, sur la base du «Référentiel Qualité Datadock» **pour une (ou des) action(s) de formation financée(s).**

### Les objectifs de l'audit sont de :

- récolter des données plus objectives afin d'aller au-delà du déclaratif recueilli lors de la procédure de référencement ;
- vérifier le respect de certaines dispositions relatives au règlement intérieur, aux éléments constitutifs d'une action de formation et aux obligations vis-à-vis des stagiaires ;
- évaluer les 21 indicateurs permettant de s'assurer du respect des 6 critères du décret Qualité ;
- et s'assurer que les informations transmises par les organismes de formation sont fiables dans la durée, et que les moyens mis en œuvre par ces derniers permettent d'atteindre l'objectif visé pour le financement qui y est consacré ;

### Les étapes de la procédure :

#### 1. Avant l'audit

Notre service qualité contacte l'organisme de formation afin de convenir d'une date de contrôle, d'un lieu et des modalités de la visite.

Un mois avant, un mail de confirmation est alors transmis rappelant la démarche et les pièces à fournir en amont de l'audit et le jour de l'audit.

L'organisme de formation doit transmettre au plus tard 2 semaines avant le contrôle, les pièces demandées. Celles-ci seront étudiées par nos chargées de mission ainsi que les éléments de preuve déposés dans le Datadock et les pièces constitutives des dossiers concernés.

#### 2. Le jour du contrôle

L'ensemble des pièces transmises et préparées permettront ainsi d'évaluer la conformité des indicateurs qualité. En complément, l'organisme de formation sera amené à décrire :

- la procédure d'admission en formation ;
- le processus d'individualisation ;
- les modalités pédagogiques ;
- la procédure de sortie de formation ;

- les modalités d'accès à une plateforme de formation ouverte à distance ;
- le processus d'amélioration continue ;
- l'organisation du recrutement et du parcours d'intégration des formateurs ;
- les indicateurs de performance (taux de réussite, taux d'insertion, taux d'abandon...)
- le processus d'évaluation de la performance (enquête de satisfaction et appropriation)

Une visite des locaux est également menée.

### 3. Après l'audit

Un mois, au plus, après le contrôle, il est transmis un rapport d'audit qualité « provisoire » à l'organisme de formation.

L'organisme de formation audité est invité à présenter ses observations écrites. Un échange contradictoire peut être organisé si besoin dans un délai de 15 jours. L'organisme audité définit son plan d'actions et les délais de mise en œuvre pour sa mise en conformité avec les critères du décret.

La rédaction du rapport d'audit définitif est alors réalisée.

### 4. Suivi du plan d'actions

Selon les délais fixés par l'organisme de formation dans le plan d'actions, nous réalisons un suivi afin de nous assurer de la mise en œuvre des axes d'amélioration identifiés dans le cadre de l'audit.

Le suivi du plan d'actions peut conduire au maintien ou retrait de l'organisme au catalogue de référence, voire un signalement à la DIRECCTE.

La durée de l'ensemble de cette procédure ne peut excéder une période de 10 mois.

*Tout organisme de formation souhaitant obtenir des informations complémentaires, peut contacter nos Chargées de Mission :*

❖ **Départements 25, 39, 70 et 90**

Marie-Pierre EUVRARD AMIOTTE

☎ 03.81.52.52.85 / ✉ mp.euvrard-amiotte@fongecifbfc.org

❖ **Départements 21, 58, 71 et 89**

Stéphanie BOUCHY-GIRODET

☎ 03.80.53.22.56 / ✉ s.bouchy-girodet@fongecifbfc.org