



CHARTRE DES CONTROLES QUALITÉ ET DE SERVICE FAIT RÉALISÉS PAR LE GIE D2OF

Introduction	3
Sigles et acronymes.....	3
Définitions	3
I. Distinction du contrôle de service fait et du contrôle qualité	5
1. QU'EST-CE QUE LE CONTROLE DE SERVICE FAIT ?	5
LES FINANCEURS DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE S'ASSURENT DE LA BONNE EXECUTION DES PRESTATIONS QU'ILS FINANCENT A TRAVERS UN TRIPLE CONTROLE :	5
- LA CONFORMITE DE L'ACTION FINANCEE AUX DISPOSITIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES ;	5
- LA REALITE DE L'ACTION ET LA COHERENCE AVEC LA FACTURATION REALISEE ;	5
- LA CONFORMITE DE L'ACTION AUX DISPOSITIONS PARTICULIERES QUI ONT CONDITIONNE SON FINANCEMENT (RESPECT DES REGLES RELATIVES AU DISPOSITIF UTILISE ET AUX CONDITIONS CONTRACTUELLES).	5
LE CONTROLE DE SERVICE FAIT A DONC POUR FINALITE DE VERIFIER QUE LA PRESTATION REALISEE EST BIEN CONFORME A LA PRESTATION FINANCEE.	5
2. QU'EST-CE QUE LE CONTROLE QUALITE ?	5
3. COMMENT SONT DISTINGUES LES DEUX CONTROLES ?	8
LES ELEMENTS COMMUNS :	8
LES CONTROLES DE QUALITE ET DE SERVICE FAIT PORTENT SUR LES MEMES ORGANISMES : LES ORGANISMES DISPOSANT D'UN NUMERO DE DECLARATION D'ACTIVITE EN QUALITE D'ORGANISME DE FORMATION ;	8
LES CONTROLES DE QUALITE ET DE SERVICE FAIT PORTENT SUR LES MEMES ACTIONS : LES ACTIONS DE FORMATION, LES ACTIONS DE BILAN DE COMPETENCES, LES ACTIONS DE VAE ET LES ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE.	8
LES ELEMENTS SPECIFIQUES :	8
LES CONTROLES DE QUALITE ET DE SERVICE FAIT N'ONT PAS LES MEMES FONDEMENTS JURIDIQUES, NI LES MEMES OBJECTIFS ET N'ONT PAS LES MEMES CONSEQUENCES.	8
II. Les spécificités du contrôle de service fait	8
4. QUELS SONT LES OBJECTIFS DU CONTROLE DE SERVICE FAIT ?	8
TOUS LES FINANCEURS DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE DOIVENT S'ASSURER, S'AGISSANT DE FONDS PUBLICS OU MUTUALISES, QUE LES SOMMES ENGAGEES CORRESPONDENT BIEN AUX ACTIONS FINANCEES.	8
POUR LES OPERATEURS DE COMPETENCES, IL S'AGIT D'UNE OBLIGATION EXPLICITE PREVUE PAR L'ARTICLE R. 6332-26 DU CODE DU TRAVAIL :	8
POUR LES AUTRES FINANCEURS, IL S'AGIT D'UNE RESPONSABILITE GENERALE DE VEILLER AU BON EMPLOI DES FONDS PUBLICS OU MUTUALISES. CETTE RESPONSABILITE S'EXERCE DANS UN CADRE CONTRACTUEL DEFINI PAR LES DOCUMENTS UTILISES POUR LA PASSATION DE COMMMANDE : APPEL D'OFFRES, CAHIER DES CHARGES, CONVENTION, ANNEXE FINANCIERE, DEVIS, BON DE COMMMANDE, ETC.	9
LA FINALITE DU CONTROLE EST DE VERIFIER :	9
1) QUE LA PRESTATION A BIEN ETE REALISEE AU PROFIT DES PUBLICS CONCERNES.	9
2) QUE LA PRESTATION EST CONFORME AU CADRE LEGAL, REGLEMENTAIRE ET CONTRACTUEL	9
3) QUE LA FACTURATION EMISE CORRESPOND A LA REALISATION ET AUX ENGAGEMENTS.	9
IL S'AGIT DONC D'UN CONTROLE DE CONFORMITE QUI PORTE SUR TROIS DOMAINES :	9
1. REALISATION DE LA PRESTATION	9
L'ORGANISME PRESTATAIRE DOIT ETRE EN MESURE D'ETABLIR LA REALITE DE LA PRESTATION FINANCEE. IL DOIT EGALEMENT GARANTIR QUE CE SONT BIEN LES PUBLICS VISES PAR LA PRESTATION QUI EN ONT BENEFICIE.	9
2. CONFORMITE AU CADRE LEGAL, REGLEMENTAIRE ET CONTRACTUEL	9
LES ACTIONS DE FORMATION, DE BILAN DE COMPETENCE, DE VAE ET DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE FONT L'OBJET D'UN ENCADREMENT REGLEMENTAIRE. LE CONTROLE DE SERVICE FAIT VERIFIE QUE LES CONDITIONS PROPRES A CE CADRE SONT RESPECTEES (VOIR POINT 5 CI DESSOUS).	9
LES ACTIONS PEUVENT ETRE MISES EN ŒUVRE DANS LE CADRE DE DISPOSITIFS QUI SONT EUX-MEMES REGLEMENTES : PLAN DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES, CONTRAT D'APPRENTISSAGE OU DE PROFESSIONNALISATION, PROFESSIONNALISATION EN ALTERNANCE, FINANCEMENTS DU FNE, PROJET DE	



TRANSITION PROFESSIONNELLE, ETC. LES REGLES PROPRES A L'ACCES A CES FINANCEMENTS, EN TANT QU'ELLES RELEVANT DU PRESTATAIRE, FONT EGALEMENT L'OBJET D'UN CONTROLE 9

ENFIN, LE CONTROLE DE SERVICE FAIT PORTE SUR LE RESPECT DES CONDITIONS GENERALES D'ACCES A SES FINANCEMENTS PAR LE FINANCEUR CONCERNE, CES REGLES POUVANT ETRE GENERIQUES (ELLES SONT OPPOSABLES DES LORS QU'ELLES SONT PUBLIEES ET ACCESSIBLES AUX PRESTATAIRES) OU SPECIFIQUES ET INCLUSES DANS LES DOCUMENTS CONTRACTUELS LIES AU FINANCEMENT ACCORDE. 9

3. CONFORMITE DE LA FACTURATION 9

LA FACTURATION EMISE PAR LE PRESTATAIRE DOIT ETRE CONFORME A LA REALISATION EFFECTIVE ET AUX CONDITIONS CONVENUES. LE CONTROLE VERIFIER LA COHERENCE ENTRE LES ELEMENTS FACTURES ET LES ACTIONS EFFECTIVEMENT REALISEES. 9

5. QUEL EST LE CHAMP DU CONTROLE DE SERVICE FAIT ? 10

6. QUELLES SONT LES ACTIONS CONCERNEES PAR LE CONTROLE DE SERVICE FAIT ? 10

7. QUELLES SONT LES SANCTIONS ATTACHEES AU CONTROLE DE SERVICE FAIT ? 12

III. Les spécificités du contrôle qualité 12

8. QUELS SONT LES OBJECTIFS D'UN CONTROLE QUALITE ? 12

9. QUEL EST LE CHAMP DU CONTROLE QUALITE ? 13

10. QUELLES SONT LES ACTIONS CONCERNEES PAR LE CONTROLE QUALITE ? 13

11. QUELLES SONT LES SUITES POSSIBLES DU CONTROLE QUALITE ? 13

IV. La réalisation des contrôles 14

12. QUI PEUT REALISER DES CONTROLES ? 14

13. COMMENT SONT DETERMINES LES ORGANISMES DE FORMATION A CONTROLER ? 14

14. QUELLE EST LA DUREE MOYENNE D'UN CONTROLE ? 15

15. QUELLES SONT LES PRINCIPALES ETAPES D'UN CONTROLE ? 16

16. QUELLES PIECES PEUT-ON EXIGER DANS LE CADRE D'UN CONTROLE ? 16

17. QUE FAIRE SI L'ORGANISME DE FORMATION REFUSE D'ETRE CONTROLE ? 18

18. QUEL EST LE RESULTAT ATTENDU D'UN CONTROLE ? 18

19. QUELS ELEMENTS DOIVENT FIGURER DANS LE RAPPORT DE CONTROLE ? 18

20. DES ELEMENTS COMPLEMENTAIRES PEUVENT-ILS ETRE EXIGES A L'ISSUE D'UN CONTROLE ? 18

21. LES ORGANISMES DE FORMATION DISPOSENT-ILS D'UN DROIT DE REPONSE APRES LA REALISATION DU RAPPORT DE CONTROLE ? 19

VI. Garanties des organismes de formation et prévention des conflits d'intérêts 19

22. QUELLES SONT LES GARANTIES DONT BENEFICIENT LES ORGANISMES DE FORMATION CONTROLES ? 19

23. QUELS SONT LES AUTRES PRINCIPES A APPLIQUER DANS LE CADRE DU CONTROLE DE LA QUALITE DES ACTIONS ? 20

24. DANS QUELS CAS L'ENTITE (PERSONNE MORALE) EN CHARGE DU CONTROLE DOIT S'ABSTENIR DE CONTROLER UN ORGANISME ? 20

25. DANS QUELS CAS LES CONTROLEURS (PERSONNES PHYSIQUES) EN CHARGE DU CONTROLE DOIVENT S'ABSTENIR DE REALISER UN CONTROLE QUALITE ? 21



Introduction

La présente charte est élaborée par le GIE D²OF afin de faciliter la réalisation des contrôles qualité et de service fait conduits par le GIE dans le cadre des mandats qui lui sont donnés par les financeurs de la formation professionnelle visés à l'article L. 6316-1 du Code du travail.

Les sous-mandataires retenus par le GIE sont tenus de se conformer aux dispositions de la présente charte. Ils sont également tenus de faire remonter toute difficulté qu'ils pourraient rencontrer dans sa mise en œuvre ou la réalisation des contrôles qualité et de service fait.

Sigles et acronymes

- **AGEFIPH** : Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées au sens de l'article L. 5214-1 du Code du travail ;
- **Transition Pro** : Commissions paritaires interprofessionnelles au sens de l'article L. 6323-17-6 du Code du travail
- **OPCO** : Opérateur de compétences au sens des articles L. 6332-1 et suivants du Code du travail ;
- **RNCP** : Répertoire national des certifications professionnelles au sens de l'article L. 335-6 du Code de l'éducation ;
- **VAE** : validation des acquis de l'expérience au sens des articles L. 6411-1 et suivants du Code du travail.

Définitions

Au sens de la présente charte, les mots ci-dessous ont la signification suivante :

- **Action de formation professionnelle** : actions concourant au développement des compétences qui entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle au sens de l'article L. 6313-1 du Code du travail. Il s'agit des actions de formation, des bilans de compétences, des actions de VAE, des actions de formation par apprentissage
- **Financeurs** : personne morale tenue de s'assurer de la réalité et de la qualité des actions financées au titre de la formation professionnelle (OPCO, Commissions Transition Pro, l'État, les conseils régionaux, l'AGEFIPH et Pôle emploi).
- **Référencabilité (Datadockage)** : décision du GIE D²OF d'octroyer le statut de « référençable » à un organisme de formation. La décision est prise après examen des pièces déposées à titre de preuves sur le service partagé Datadock. L'obtention du statut de « référençable » ne constitue qu'une étape préalable au référencement de l'organisme de formation. La procédure de référencement s'applique jusqu'au 31 décembre 2021.



- **Référencement** : décision prise par un financeur d'inscrire un organisme de formation sur sa liste d'organismes satisfaisant aux critères de qualité figurant à l'article R. 6316-1 du Code du travail. La procédure de référencement s'applique jusqu'au 31 décembre 2021.
- **Déréférencement** : décision prise par un financeur de retirer un organisme de formation de sa liste d'organismes satisfaisant aux critères de qualité figurant à l'article R. 6316-1 du Code du travail. Cette décision a pour effet de bloquer l'accès aux financements mutualisés auprès du financeur qui a procédé au déréférencement. Cette procédure s'applique jusqu'au 31 décembre 2021.
- **Déréférencabilité / Dédatadockage** ; décision prise le GIE D²OF de retirer le statut de « référençable » à un organisme de formation. Cette décision, qui est objective, ne peut intervenir qu'après survenance d'un évènement extérieur au GIE D²OF (notamment la perte du numéro de déclaration d'activité de l'organisme de formation ou sa liquidation judiciaire). Cette décision a pour effet de bloquer l'accès aux financements mutualisés auprès de l'ensemble des financeurs membres du GIE D²OF. La procédure s'applique jusqu'au 31 décembre 2021.
- **QUALIOPI** : Référentiel national de certification qualité des organismes prestataires d'action concourant au développement des compétences ;
- **Sous-mandataire** : Toute structure réalisant les contrôles qualité au nom et pour le compte du GIE D²OF



I. Distinction du contrôle de service fait et du contrôle qualité

1. Qu'est-ce que le contrôle de service fait ?

Les financeurs de la formation professionnelle s'assurent de la bonne exécution des prestations qu'ils financent à travers un triple contrôle :

- La conformité de l'action financée aux dispositions légales et réglementaires ;
- La réalité de l'action et la cohérence avec la facturation réalisée ;
- La conformité de l'action aux dispositions particulières qui ont conditionné son financement (respect des règles relatives au dispositif utilisé et aux conditions contractuelles).

Le contrôle de service fait a donc pour finalité de vérifier que la prestation réalisée est bien conforme à la prestation financée.

2. Qu'est-ce que le contrôle qualité ?

Les OPCO, les commissions Transition Pro, l'État, les régions, Pôle Emploi et l'AGEFIPH doivent s'assurer, lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle, de la capacité du prestataire de formation à dispenser une formation de qualité sur la base de critères définis par décret en Conseil d'État (C. trav., art. L. 6316-1).

2.1 Actions réalisées avant le 31 décembre 2021 :

La capacité du prestataire à dispenser une formation de qualité s'apprécie sur la base des critères fixés par le décret du 30 juin 2015.

La qualité d'une formation s'apprécie au regard des 6 critères cumulatifs suivants (C. trav., art. R. 6316-1) :

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.

À ces 6 critères qualitatifs, s'ajoute un 7^{ème} critère global de conformité.



Les organismes financeurs doivent s'assurer du respect des dispositions relatives aux :

Règlement intérieur (C. trav., art. L. 6352-3 à L. 6352-5) ;

Tout organisme de formation établit un règlement intérieur applicable aux stagiaires et aux apprentis. Ce règlement constitue un document écrit qui détermine les principales mesures applicables en matière de santé, de sécurité dans l'établissement et de discipline ainsi que les modalités de représentation des stagiaires et apprentis.

Le règlement intérieur est obligatoire et doit être établi dans les trois mois suivant le début de l'activité de l'organisme de formation. Il est obligatoire **et compris lorsque les formations sont réalisées dans des locaux mis à la disposition de l'organisme de formation**¹. Lorsque l'organisme de formation comporte plusieurs établissements, le règlement intérieur peut faire l'objet d'adaptations, notamment en matière de santé et de sécurité au travail.

Conventions (C. trav., art. L. 6353-1) :

Lorsque les actions de formation, de bilan de compétences, de VAE ou de formation par apprentissage sont financées par un OPCO, une Commission Transition Pro, l'État, une Région, Pole Emploi ou l'AGEFIPH, la convention comporte :

1° L'intitulé, l'objectif et le contenu de l'action, les moyens prévus, la durée et la période de réalisation, ainsi que les modalités de déroulement, de suivi et de sanction de l'action ;

2° Le prix de l'action et les modalités de règlement.

Les bons de commandes ou les devis approuvés peuvent tenir lieu de convention s'ils satisfont à ses prescriptions, ou si une de leurs annexes y satisfait.

Lorsque ces actions sont financées par la Caisse des dépôts et consignations et mises en œuvre dans le cadre du compte personnel de formation, les conditions générales d'utilisation du service dématérialisé tiennent lieu de convention pour le prestataire et le titulaire du compte.

Obligations vis-à-vis des stagiaires (C. trav., art. L. 6353-8 et L. 6353-9) :

Sont mis à la disposition des stagiaires ou apprentis avant leur inscription définitive :

- ✓ Les objectifs et le contenu de la formation,
- ✓ La liste des formateurs et des enseignants,
- ✓ Les horaires,
- ✓ Les modalités d'évaluation,
- ✓ Les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires ou les apprentis par l'entité commanditaire de la formation
- ✓ Le règlement intérieur applicable à la formation

¹ Cependant, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement.



Par ailleurs, il peut être vérifié que les informations demandées, sous quelque forme que ce soit, par un organisme de formation au candidat, à un stagiaire ou à un apprenti ne peuvent avoir comme finalité que d'apprécier son aptitude à suivre l'action de formation, qu'elle soit sollicitée, proposée ou poursuivie.

Ces informations doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'action.

Dans le cadre de leur mission de contrôle de la qualité, les financeurs sont en outre tenus de veiller à l'adéquation financière des prestations achetées (C. trav., art. R. 6316-4) :

- aux besoins de formation ;
- à l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire ;
- à l'innovation des moyens mobilisés ;
- aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues.

Les critères de qualité sont limitatifs. En conséquence, nul ne peut ajouter des critères de qualité à ceux figurant à l'article R. 6316-1 du Code du travail. En revanche, chaque financeur dispose du pouvoir de mettre en place ses propres procédures d'appréciation des critères de qualité. Celles-ci ont en grande partie été unifiées lors de la mise en place du service partagé Datadock au travers de l'établissement de la liste des 21 indicateurs et des modes de preuve associés.

Actions réalisées à compter du 1^{er} janvier 2022

L'article L. 6316-3 du Code du travail prévoit qu'à compter du 1^{er} janvier 2022, les critères qualité sont ceux du référentiel national QUALIOPI.

Il donne compétence aux organismes financeurs (OPCO, Commissions Transitions Pro, État, Régions, POLE EMPLOI, AGEFIPH) pour procéder à des contrôles afin de s'assurer de la qualité des formations effectuées.

Autrement dit :

- les organismes réalisant des prestations concourant au développement des compétences obtiennent une certification QUALIOPI auprès d'un certificateur habilité par le COFRAC. Cette certification est attribuée à l'organisme pour une ou plusieurs catégories d'action : formation, bilan de compétences, VAE, formation par apprentissage ;
- les financeurs contrôlent la qualité effective, et donc le respect des engagements pris dans le cadre de la certification QUALIOPI, des actions qu'ils ont financées.



3. Comment sont distingués les deux contrôles ?

Les éléments communs :

Les contrôles de qualité et de service fait portent sur les mêmes organismes : les organismes disposant d'un numéro de déclaration d'activité en qualité d'organisme de formation ;

Les contrôles de qualité et de service fait portent sur les mêmes actions : les actions de formation, les actions de bilan de compétences, les actions de VAE et les actions de formation par apprentissage.

Les éléments spécifiques :

Les contrôles de qualité et de service fait n'ont pas les mêmes fondements juridiques, ni les mêmes objectifs et n'ont pas les mêmes conséquences.

Ils peuvent être mis en œuvre de manière simultanée ou dissociée. Lorsqu'ils sont réalisés conjointement à l'occasion d'un contrôle commun d'un organisme, ils font l'objet de deux temps distincts. Dans un tel cas, il est d'abord réalisé un contrôle de service fait puis le contrôle qualité. Toutefois, si la réalisation du contrôle qualité fait apparaître des éléments susceptibles de constituer des manquements aux obligations de service fait, le contrôleur peut reprendre ce dernier en l'élargissant à des actions autres que celles examinées initialement.

Le rapport de contrôle distingue le contrôle de service fait et le contrôle qualité.

II. Les spécificités du contrôle de service fait

4. Quels sont les objectifs du contrôle de service fait ?

Tous les financeurs de la formation professionnelle doivent s'assurer, s'agissant de fonds publics ou mutualisés, que les sommes engagées correspondent bien aux actions financées.

Pour les opérateurs de compétences, il s'agit d'une obligation explicite prévue par l'article R. 6332-26 du Code du travail :

Les opérateurs de compétences s'assurent de l'exécution des actions de formation mentionnées à l'article L. 6313-1 dans le cadre d'un contrôle de service fait.

Les actions mentionnées à l'article L. 6313-1 sont les actions de formation, les bilans de compétences, les actions de VAE et les actions de formation par apprentissage.



Pour les autres financeurs, il s'agit d'une responsabilité générale de veiller au bon emploi des fonds publics ou mutualisés. Cette responsabilité s'exerce dans un cadre contractuel défini par les documents utilisés pour la passation de commande : appel d'offres, cahier des charges, convention, annexe financière, devis, bon de commande, etc.

La finalité du contrôle est de vérifier :

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

Il s'agit donc d'un contrôle de conformité qui porte sur trois domaines :

1. Réalisation de la prestation

L'organisme prestataire doit être en mesure d'établir la réalité de la prestation financée. Il doit également garantir que ce sont bien les publics visés par la prestation qui en ont bénéficié.

2. Conformité au cadre légal, réglementaire et contractuel

Les actions de formation, de bilan de compétence, de VAE et de formation par apprentissage font l'objet d'un encadrement réglementaire. Le contrôle de service fait vérifie que les conditions propres à ce cadre sont respectées (voir point 5 ci dessous).

Les actions peuvent être mises en œuvre dans le cadre de dispositifs qui sont eux-mêmes réglementés : plan de développement des compétences, contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, professionnalisation en alternance, financements du FNE, projet de transition professionnelle, etc. Les règles propres à l'accès à ces financements, en tant qu'elles relèvent du prestataire, font également l'objet d'un contrôle.

Enfin, le contrôle de service fait porte sur le respect des conditions générales d'accès à ses financements par le financeur concerné, ces règles pouvant être génériques (elles sont opposables dès lors qu'elles sont publiées et accessibles aux prestataires) ou spécifiques et incluses dans les documents contractuels liés au financement accordé.

3. Conformité de la facturation

La facturation émise par le prestataire doit être conforme à la réalisation effective et aux conditions convenues. Le contrôle vérifie la cohérence entre les éléments facturés et les actions effectivement réalisées.



5. Quel est le champ du contrôle de service fait ?

Le contrôle de service fait porte sur les organismes, quel que soit leur statut, qui ont un numéro de déclaration d'activité en tant qu'organisme de formation et qui ont mis en œuvre des actions entrant dans le champ de la formation professionnelle au sens de l'article L. 6313-1 du Code du travail.

En cas de sous-traitance, le contrôle n'est pas étendu à l'organisme de formation ou au prestataire sous-traitant. En revanche, le contrôleur doit vérifier que le prestataire a recueilli auprès de ses sous-traitants tous les éléments probants permettant d'établir la réalité et la validité des actions sous-traitées. En effet, la responsabilité de la prestation de formation incombe au donneur d'ordre et non au sous-traitant

6. Quelles sont les actions concernées par le contrôle de service fait ?

Il s'agit des actions visées à l'article L. 6313-1 du Code du travail à savoir les actions :

- De formation
- De bilan de compétences
- De validation des acquis de l'expérience (VAE)
- De formation par apprentissage.

1. Actions de formation

L'action de formation mentionnée se définit comme un parcours pédagogique permettant d'atteindre un objectif professionnel.

L'action de formation peut être organisée selon différentes modalités de formation permettant d'acquérir des compétences.

Selon les modalités de formation composant le parcours pédagogique, les moyens humains et techniques ainsi que les ressources pédagogiques, les conditions de prise en charge par les financeurs peuvent être différenciées.

Toute action de formation doit donc identifier les compétences visées, le contenu du parcours et son déroulement et les moyens humains, techniques et pédagogiques mis en œuvre. Elle doit faire l'objet d'un suivi de sa réalisation et d'une évaluation de ses résultats.

Lorsque la mise en œuvre d'une action de formation est réalisée en tout ou partie à distance, elle comprend :

1° Une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours ;

2° Une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne ;

3° Des évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation.



Lorsque l'action de formation est réalisée en situation de travail, elle comprend :

- 1° L'analyse de l'activité de travail pour, le cas échéant, l'adapter à des fins pédagogiques ;
- 2° La désignation préalable d'un formateur pouvant exercer une fonction tutorale ;
- 3° La mise en place de phases réflexives, distinctes des mises en situation de travail et 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 ;
- 4° Des évaluations spécifiques des acquis de la formation qui jalonnent ou concluent l'action.

2. Actions de bilan de compétences

Les bilans de compétences ont pour objet de permettre à des travailleurs d'analyser leurs compétences professionnelles et personnelles ainsi que leurs aptitudes et leurs motivations afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation.

Le bilan de compétences comprend trois phases :

- 1° Une phase préliminaire qui a pour objet :
 - a) D'analyser la demande et le besoin du bénéficiaire ;
 - b) De déterminer le format le plus adapté à la situation et au besoin ;
 - c) De définir conjointement les modalités de déroulement du bilan ;
- 2° Une phase d'investigation permettant au bénéficiaire soit de construire son projet professionnel et d'en vérifier la pertinence, soit d'élaborer une ou plusieurs alternatives ;
- 3° Une phase de conclusions qui, par la voie d'entretiens personnalisés, permet au bénéficiaire :
 - a) De s'approprier les résultats détaillés de la phase d'investigation ;
 - b) De recenser les conditions et moyens favorisant la réalisation du ou des projets professionnels ;
 - c) De prévoir les principales modalités et étapes du ou des projets professionnels, dont la possibilité de bénéficier d'un entretien de suivi avec le prestataire de bilan de compétences.

3. Actions de validation des acquis de l'expérience

Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience ont pour objet l'acquisition d'une certification professionnelle enregistrée au répertoire national des certifications professionnelles.

4. Actions de formation par apprentissage

Les actions de formation par apprentissage ont pour objet :



1° De permettre aux travailleurs titulaires d'un contrat d'apprentissage d'obtenir une qualification professionnelle sanctionnée par un diplôme ou un titre à finalité professionnelle enregistré au répertoire national des certifications professionnelles ;

2° De dispenser aux travailleurs titulaires d'un contrat d'apprentissage ainsi qu'aux apprentis originaires de l'Union européenne en mobilité en France une formation générale associée à une formation technologique et pratique, qui complète la formation reçue en entreprise et s'articule avec elle ;

3° De contribuer au développement des connaissances, des compétences et de la culture nécessaires à l'exercice de la citoyenneté ;

4° De contribuer au développement de l'aptitude des apprentis à poursuivre des études par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie.

7. Quelles sont les sanctions attachées au contrôle de service fait ?

Les sanctions qui peuvent être prises par les financeurs sur la base du rapport de contrôle sont les suivantes :

- Demande de remboursement total ou partiel des fonds indûment perçus ;
- Suspension des paiements en attente ;
- Exclusion de l'organismes des offres diffusées par le financeur ;
- Exclusion de l'organisme de l'accès aux financements ;
- Signalement aux autorités de contrôle de la formation professionnelle ;
- Signalement au Procureur de la République ;
- Dépôt de plainte ;
- Demande de dommages et intérêts.

III. Les spécificités du contrôle qualité

8. Quels sont les objectifs d'un contrôle qualité ?

Le contrôle qualité a pour objectif général de contribuer à l'amélioration de la qualité des actions qui entrent dans le champ de la formation professionnelle.

Il a pour finalité de vérifier que les actions mises en œuvre par le prestataire respectent les engagements qualité qui ont permis au prestataire :

- En 2021 de bénéficier d'un référencement de la part d'un financeur ;
- A compter du 1^{er} janvier 2022 d'obtenir la certification QUALIOPI.

Les objectifs du contrôle pour les actions réalisées en 2021 :

Le contrôle qualité des organismes qui ont bénéficié d'un référencement par un financeur vise à vérifier :

- L'adéquation entre les pratiques mises en œuvre sur les actions financées et les pièces et documents déposés dans Datadock qui ont permis le référencement ;



- La conformité de ces pratiques aux exigences du décret du 30 juin 2015 et aux critères qualité.

L'appréciation des indicateurs qualité s'effectuera en tenant compte des précisions apportées dans le cadre du référentiel national QUALIOPI.

Pour les actions réalisées à partir du 1^{er} janvier 2022 :

Le contrôle qualité vérifiera le respect par l'organisme des engagements pris dans le cadre de la certification QUALIOPI pour la mise en œuvre des actions financées.

9. Quel est le champ du contrôle qualité ?

Le contrôle qualité porte sur les organismes, quel que soit leur statut, qui ont un numéro de déclaration d'activité en tant qu'organisme de formation et qui :

- En 2021 ont bénéficié d'un référencement par un financeur via Datadock ;
- En 2022 sont titulaires d'une certification QUALIOPI.

En vertu du Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020, les organismes qui obtiennent la certification QUALIOPI avant le 1^{er} janvier 2022 sont réputés satisfaire aux critères qualité. En cas de contrôle qualité, ils doivent donc produire leur certification QUALIOPI pour les actions concernées.

En cas de sous-traitance, le contrôle n'est pas étendu à l'organisme de formation ou au prestataire sous-traitant. En revanche, le contrôleur doit vérifier que les contrats de sous-traitance ou de prestation de services comportent des éléments utiles à garantir que le sous-traitant respecte les critères de qualité. En effet, la responsabilité de la prestation de formation incombe au donneur d'ordre et non au sous-traitant

10. Quelles sont les actions concernées par le contrôle qualité ?

Il s'agit des actions visées à l'article L. 6313-1 du Code du travail à savoir les actions :

- De formation
- De bilan de compétences
- De validation des acquis de l'expérience (VAE)
- De formation par apprentissage.

Pour les actions réalisées à compter du 1^{er} janvier 2022, le contrôle qualité porte exclusivement sur les actions au titre desquelles le prestataire a obtenu une certification QUALIOPI (les autres actions ne pouvant, par définition, faire l'objet d'un financement en l'absence de certification QUALIOPI).

11. Quelles sont les suites possibles du contrôle qualité ?

Le contrôle qualité peut se traduire :

- Par le constat d'un respect des engagements qualité sans proposition d'amélioration ;
- Par des propositions d'amélioration sans qu'il soit nécessaire de prévoir un suivi ;

Pour les actions réalisées en 2021, le contrôle qualité peut également se traduire par :

- La convocation des organismes contrôlés aux fins d'établir un plan d'action correctives ;
- L'engagement de l'organisme par convention de mettre en place des actions correctives sous condition de délai ;



- La réalisation d'un second contrôle pour vérifier la mise en œuvre des actions correctives ;
- Une décision de déréférencement par l'organisme financeur.
- Pour les actions réalisées en 2022, le contrôle qualité pourra se traduire par :
 - La mise en demeure de mettre en place des actions correctives sous condition de délai ;
 - La réalisation d'un second contrôle pour vérifier la mise en œuvre des actions correctives ;
 - Le signalement au Ministère du Travail de manquements susceptibles de remettre en cause la certification QUALIOPI.

IV. La réalisation des contrôles

12. Qui peut réaliser des contrôles ?

Les financeurs de la formation professionnelle continue identifiés à l'article L. 6316-1 du Code du travail (OPCO, Commissions Transition Pro, État, régions, Pôle Emploi et AGEFIPH) sont habilités à réaliser des contrôles de service fait et des contrôles qualité.

En pratique, les contrôles peuvent être réalisés par une ou plusieurs personnes travaillant au sein de ces financeurs ou par un mandataire, dès lors que celui-ci agit au nom et pour le compte du financeur, ce qui est le cas du GIE D²OF.

Dans le cadre des contrôles mis en œuvre par le GIE D²OF, chaque sous-mandataire retenu par le GIE D²OF est lié par un contrat de prestation de services. Il est en outre tenu de respecter la présente charte.

13. Comment sont déterminés les organismes de formation à contrôler ?

Les financeurs de la formation professionnelle continue sont habilités à contrôler tous les organismes déclarés en tant qu'organisme de formation y compris les organismes de formation étrangers dès lors qu'ils sollicitent le financement de leurs actions de formation, de bilan de compétences, de validation des acquis de l'expérience (VAE) ou de formation par apprentissage.

En pratique, les contrôles sont réalisés conformément à l'échantillonnage qui est établi chaque année par le GIE D²OF.



14. Quelle est la durée moyenne d'un contrôle ?

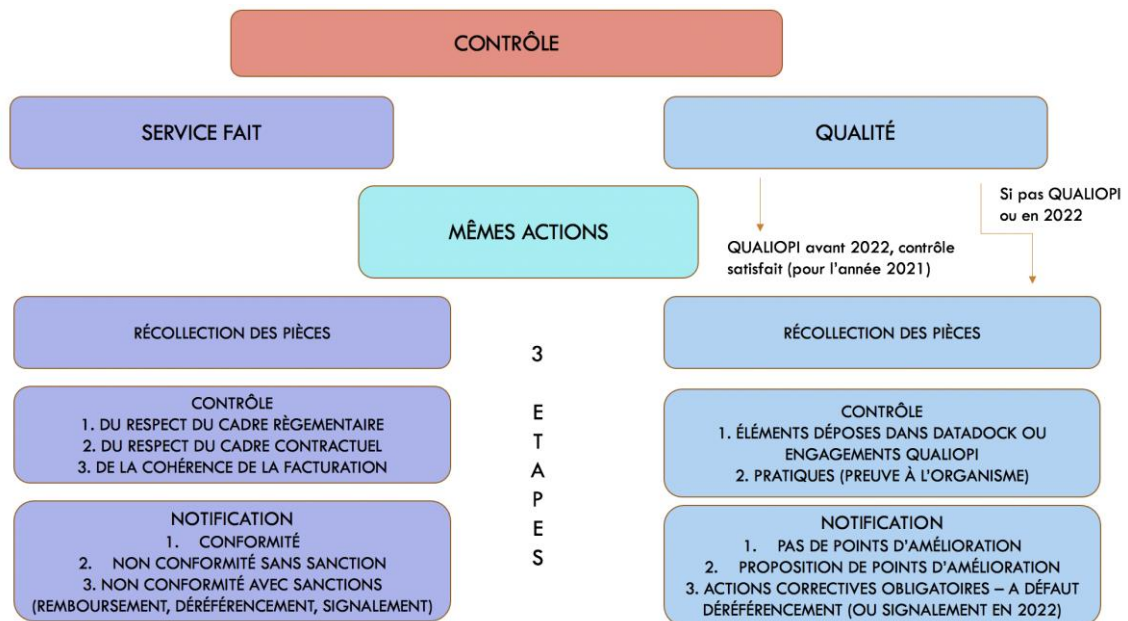
La durée moyenne globale d'un contrôle est comprise entre 50 et 70 jours.

	Étapes du contrôle	Délais indicatifs (variables selon les cas)	
		Délais minimums	Délais maximums
<i>Procédure propre aux contrôleurs</i>	1. Prévenir par écrit l'OF du contrôle qui va être diligenté	Jour J	Jour J
	2. Réalisation du contrôle : demande et examen de pièces et documents sur un échantillon d'actions financées	J + 30	J + 40
	3. Prévenir par écrit l'OF de la fin du contrôle	J + 31	J + 45
	4. Rédiger et notifier le rapport de contrôle	J + 35	J + 50
	5. Recueillir les observations éventuelles de l'OF	J + 45	J + 60
	6. Le cas échéant, modification du rapport de contrôle	J + 50	J + 70



15. Quelles sont les principales étapes d'un contrôle ?

L'organisme est informé du contrôle au moins 30 jours avant sa réalisation. Le contrôle porte sur les actions qui ont fait l'objet d'un financement par un des financeurs adhérents au GIE. Le contrôle porte sur des actions financées qui ont déjà été réalisées ou qui sont en cours. L'organisme doit se préparer à fournir les éléments nécessaires sur toutes les actions financées, le contrôleur effectuant son contrôle sur un échantillon préétabli dont l'organisme n'est pas informé. En cas d'anomalie sur l'échantillon sélectionné, le contrôle peut être étendu à toute autre action financée.



16. Quelles pièces peut-on exiger dans le cadre d'un contrôle ?

Contrôle de service fait

Le contrôle de service fait est effectué à partir des documents suivants :

- Pièces transmises lors de la demande de prise en charge ;
- Accord de financement ;
- Les factures de la prestation ;
- Le certificat de réalisation.



Peuvent également être utilisés pour le contrôle de service fait :

- Les relevés de dépenses supportées par l'employeur précisant les montants des frais pédagogiques, des rémunérations et des frais annexes dont la prise en charge, pour tout ou partie, a été demandée et accordée, accompagnés des pièces comptables permettant d'établir ces montants ;
- Les informations relatives à la réalisation de l'action transmises par l'employeur et la personne qui suit cette action notamment dans le cadre d'enquêtes de suivi menées par l'opérateur de compétences ;
- Les éléments recueillis auprès des entreprises et stagiaires dans le cadre d'enquête de suivi ;
- En cas d'anomalie constatée, toute pièce complémentaire permettant de s'assurer de la réalité de l'action et de sa conformité aux dispositions légales, réglementaires et conventionnelles peut être demandée à l'entreprise ou à l'organisme de formation.

Il est rappelé que l'organisme peut produire tout document probant pour établir la réalité et la validité de l'action.

Contrôle qualité

Le contrôle qualité s'effectue à partir des éléments mis à disposition par l'organisme via Datadock ou pour les actions réalisées à compter du 1^{er} janvier 2022 sur la base des engagements souscrits dans le cadre de la certification qualité.

Tous documents ou pièces peuvent être utilisés par l'organisme pour établir que les engagements qualité ont été respectés sur les actions qui font l'objet du contrôle.

À titre indicatif, les contrôleurs peuvent notamment solliciter des organismes de formation les documents suivants :

- Catalogue de formations ;
- Documents obligatoires : conventions de formation / descriptifs des formations, règlement intérieur, convocations des stagiaires, feuilles d'émargement, travaux réalisés par les stagiaires, documents de suivi de la réalisation, bilans de formation...
- Bilan pédagogique et financier (sur les années N-1, N-2 et N-3) ;
- Descriptif des dispositifs d'accueil des stagiaires ;
- Descriptif des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement ;
- Livret d'accueil des stagiaires ;
- Supports de formation ;
- « CV-thèque » des formateurs ;
- Références client ;
- Catalogue et publicité des tarifs ;
- Conditions générales de vente ;
- Enquêtes menées auprès des entreprises et des stagiaires.



17. Que faire si l'organisme de formation refuse d'être contrôlé ?

Le refus d'un organisme de participer à une procédure de contrôle est en tant que tel passible des sanctions applicables dans le cadre du contrôle de service fait ou du contrôle qualité.

Il en est de même pour un organisme qui ne coopérerait pas de bonne foi à la réalisation du contrôle.

18. Quel est le résultat attendu d'un contrôle ?

Le contrôle doit donner lieu à la rédaction d'un rapport de contrôle. Celui-ci doit être rédigé par l'opérateur qui a procédé au contrôle. Il peut contenir des préconisations, des propositions d'amélioration ainsi que le cas échéant des propositions de mesures visant à prévenir les manquements constatés.

Les mesures proposées ne lient pas le GIE D²OF ni les organismes financeurs.

19. Quels éléments doivent figurer dans le rapport de contrôle ?

Le rapport de contrôle doit *a minima* contenir les éléments suivants :

Pour le contrôle de service fait :

- Les constats réalisés lors du contrôle et les actions concernées ;
- les observations éventuelles déjà formulées par l'organisme de formation ;
- le cas échéant, les propositions de décisions ;
- le délai dont dispose l'organisme de formation pour présenter ses observations ;
- la faculté de se faire assister.

Pour le contrôle qualité :

- les conclusions du contrôle sur le respect des différents critères qualité ;
- les actions correctives à mettre en place ;
- le délai éventuel pour réaliser ces actions ;
- le cas échéant, les propositions de décisions ;
- le délai dont dispose l'organisme de formation pour présenter ses observations ;
- la faculté de se faire assister.

Le contrôle comprend systématiquement la mention qu'il est confidentiel et ne peut être rendu public ni par le contrôleur ni par l'organisme contrôlé. Le contrôle ne doit 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.

20. Des éléments complémentaires peuvent-ils être exigés à l'issue d'un contrôle ?

Aucun élément complémentaire ne peut être sollicité de l'organisme contrôlé une fois que le contrôle a été clôturé et que cette clôture lui a été notifiée avec l'envoi du rapport définitif de contrôle.



21. Les organismes de formation disposent-ils d'un droit de réponse après la réalisation du rapport de contrôle ?

Les organismes contrôlés disposent d'un délai pour formuler leurs observations.

Ce délai est notifié dans le rapport de contrôle. Il est d'une durée de 10 jours.

VI. Garanties des organismes de formation et prévention des conflits d'intérêts

22. Quelles sont les garanties dont bénéficient les organismes de formation contrôlés ?

Les organismes de formation ont accès à la présente charte sur le site Internet <https://www.data-dock.fr/>.

Les opérateurs du contrôle présumant de la bonne foi des organismes de formation pendant toute la durée d'une opération de contrôle.

Ils veillent à ne pas porter une atteinte excessive au fonctionnement des organismes de formation contrôlés.

Ils s'attachent à privilégier les démarches d'accompagnement des organismes de formation dans un objectif d'amélioration continue de leurs activités.

La procédure de contrôle doit être impartiale, transparente et contradictoire de façon à permettre à l'organisme de fournir à tout moment des explications sur sa situation.

En tout état de cause, les procédures de contrôles sont réalisées par des personnes différentes de celles qui ont procédé à l'instruction des demandes de prise en charge, de paiement et/ou de référencement des organismes de formation.

Chaque opérateur (prestataire ou financeur sous-mandataire) est soumis à une obligation de confidentialité concernant tous les éléments dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre du contrôle.

Afin de ne pas porter une atteinte trop forte à l'activité des organismes de formation, les contrôles sont précédés de l'envoi d'un avis de contrôle préalable.

À l'issue des investigations, un rapport de contrôle motivé est notifié à l'organisme de formation contrôlé. Ce rapport précise notamment :

- la nature et l'étendue des vérifications entreprises ;
- les éventuelles anomalies constatées ;
- les recommandations d'amélioration.

Suite au rapport définitif, courrier est adressé par LRAR par le GIE à la suite du contrôle avec les décisions de sanctions éventuelles.



23. Quels sont les autres principes à appliquer dans le cadre du contrôle de la qualité des actions ?

Engagement RGPD

Dans le cadre du contrôle, les organismes peuvent être amenés à transmettre au GIE D²OF par dépôt sur sa plateforme, des documents comprenant des données personnelles des bénéficiaires des actions contrôlées.

Ces données peuvent notamment être les noms et prénoms, le sexe, les coordonnées postales, le mail et le téléphone ainsi que le statut de la personne au regard de son activité professionnelle.

Si certains documents comportent le n° d'identification NIR des bénéficiaires (bulletins de salaire par exemple), l'organisme contrôlé prendra soin de masquer cette information avant transmission des documents, le GIE D²OF n'exploitant pas de telles données.

Les documents transmis sont détruits de manière systématique après deux ans.

Le GIE D²OF n'utilise les données personnes qu'aux fins de vérification de la réalité de l'action contrôlée et de son suivi par le bénéficiaire à l'exclusion de toute autre finalité. Il garantit la totalité confidentialité sur ces données.

En cas de problème de sécurité affectant la plateforme de dépôt, le GIE D²OF informe dans les délais les plus brefs les organismes concernés.

Plus généralement, GIE D²OF prend l'engagement de se conformer à toutes les obligations en matière de protection des données personnelles.

Autre engagements

Chaque contrôleur prévient toute différence de traitement injustifiée entre les organismes contrôlés.

Chaque contrôleur œuvrant pour un opérateur doit également respecter une **obligation de confidentialité** pour tous les éléments dont il a connaissance dans le cadre de sa mission.

Il est rappelé que tout manquement à l'obligation de confidentialité peut notamment entraîner, vis-à-vis de celui qui l'enfreint, des sanctions personnelles à caractère pénal.

Une attention particulière est portée sur les informations pouvant être communiquées ou détenues par un contrôleur **en matière de bilan de compétences. Tout manquement au secret professionnel est passible, pour celui qui le commet, des sanctions pénales prévues aux articles 226-13 et 226-14 du Code pénal à savoir un an d'emprisonnement et 15 000 euros d'amende** (C. trav., art. L. 6313-10).

24. Dans quels cas l'entité (personne morale) en charge du contrôle doit s'abstenir de contrôler un organisme ?

L'organisme chargé du contrôle s'interdit de contrôler un organisme avec lequel il aurait d'ores déjà réalisé une prestation de conseil et/ou de formation. Il relève de sa responsabilité d'en informer sans délai le GIE D²OF.



25. Dans quels cas les contrôleurs (personnes physiques) en charge du contrôle doivent s'abstenir de réaliser un contrôle qualité ?

Les contrôleurs personnes physiques doivent s'abstenir de réaliser un contrôle qualité :

- **lorsqu'ils sont salariés d'un organisme financeur** : dès lors qu'ils ont procédé par ailleurs à l'instruction des demandes de prise en charge, de paiement, d'instruction du dossier de référençabilité, à tout ou partie d'une étape de référencement de l'organisme de formation concerné et/ou dès lors qu'ils présenteraient un lien de parenté avec un dirigeant, un salarié ou toute personne amenée à travailler directement ou indirectement avec l'organisme de formation concerné ;

- **lorsqu'ils sont salariés d'un sous-mandataire** : dès lors qu'ils présenteraient un lien de parenté avec un dirigeant, un salarié ou toute personne amenée à travailler directement ou indirectement avec l'organisme de formation concerné.

* * *