



ENSEMBLE



CHARTRE SUR LA QUALITÉ DE L'OFFRE DE FORMATION

AGEFOS PME propose aux organismes de formation la présente charte qui précise les principes attendus en matière de qualité de l'offre de formation, les engagements des parties ouvrant l'accès aux financements de l'OPCA, et enfin les contrôles et sanctions pouvant intervenir.

Cette transparence incarne l'intérêt commun d'AGEFOS PME et de ses organismes partenaires : faire reconnaître et développer le professionnalisme des acteurs de la formation professionnelle.

Cette charte qualité s'inscrit dans la continuité des principes fondamentaux portés par AGEFOS PME et que l'OPCA attend de ses partenaires, les organismes de formation :

- > **Proposer des actions de formation adaptées au besoin de l'apprenant**
- > **S'inscrire dans une obligation de moyens pour permettre à l'apprenant d'acquérir les compétences visées**
- > **Valoriser les acquis de l'apprenant**
- > **Concourir à la transparence des pratiques de formation professionnelle**
- > **Respecter les obligations réglementaires et les conditions de gestion d'AGEFOS PME**

Ces principes, résolument opérationnels et tournés vers l'apprenant, concernent tous les organismes de formation dès lors qu'ils assurent une prestation de formation financée par AGEFOS PME, soit dans le cadre d'un achat direct, soit pour le compte d'une entreprise relevant du champ d'intervention de l'OPCA.



1. LE CADRE RÉGLEMENTAIRE LIÉ À LA QUALITÉ DE L'OFFRE DE FORMATION

La loi n°2014-288 du 5 Mars 2014 a confié une nouvelle mission à AGEFOS PME qui doit désormais s'assurer, lorsqu'elle finance une action de formation professionnelle, de la capacité des organismes de formation à dispenser une formation de qualité.

Un certain nombre de dispositions sont venues encadrer cette responsabilité. Présentés ci-dessous, ces éléments matérialisent les principes exposés par AGEFOS PME et renseignent les organismes de formation sur les modes de preuve qu'ils pourraient être amenés à présenter pour justifier de la qualité de leur offre de formation :

> Le décret qualité n°2015-790 du 30 juin 2015 et les six critères associés :

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.

> **Les 21 indicateurs définis collectivement** par les OPCA et les modes de preuves associés qui devront être déposés sur la plateforme Datadock (www.data-dock.fr) pour faciliter le référencement par chaque financeur associé à ce projet.

> **Les dispositions réglementaires sur la formation professionnelle continue** ; ainsi que de l'adéquation financière des prestations financées aux besoins identifiés et aux moyens déployés.



2. LES FONDEMENTS DE LA DÉMARCHE AGEFOS PME

À travers la présente charte, AGEFOS PME réaffirme sa relation partenariale avec les prestataires de formation en capitalisant sur les notions de confiance et pragmatisme :

Confiance, accordée par AGEFOS PME aux organismes adhérant à la présente charte, pour appliquer les principes qualité portés par l'OPCA et ouvrir par cet engagement la possibilité de recourir aux financements accordés par l'OPCA.

Pragmatisme, quant au processus retenu par AGEFOS PME pour s'assurer de la capacité des organismes à délivrer une formation de qualité en tenant compte de la diversité des organisations et de la variété des actions de formation (nature, durée,...).



3. LES ENGAGEMENTS PRIS PAR AGEFOS PME

Sous réserve de l'adhésion à la présente charte et au respect des conditions de gestion mises à disposition par l'OPCA pour chacun de ses dispositifs de formation, AGEFOS PME s'engage à :

- > Présumer la bonne foi de la part des organismes adhérant à la charte.
- > Participer à la professionnalisation des organismes de formation en proposant des actions d'accompagnement sur les territoires¹.

- > Faciliter l'accès aux financements de la formation professionnelle.
- > Inscrire sur son catalogue de référence, pour une durée de 3 ans, les organismes de formation ayant bénéficié d'un financement pour une action engagée et réalisée à compter de janvier 2017².
- > Mener ses opérations de contrôle avec discernement et dans le respect d'une relation partenariale.

¹ En fonction des fonds disponibles et des critères de prise en charge définis par AGEFOS PME

² Voir procédure d'évaluation et de référencement d'AGEFOS PME - www.agefos-pme.com



4. LES ENGAGEMENTS DES ORGANISMES DE FORMATION

Les organismes de formation qui adhèrent à la charte AGEFOS PME s'engagent à mettre en œuvre les principes fondamentaux portés par AGEFOS PME en matière de qualité de l'offre de formation.

Ils sont en capacité, en cas de contrôle de conformité par AGEFOS PME, de démontrer le respect des exigences liées au décret Qualité en s'appuyant pour cela sur les 21 indicateurs et modes de preuve définis collectivement par les OPCA. Cette démonstration s'effectue soit en justifiant de l'obtention d'un label ou d'une certification reconnu par le CNEFOP, soit en produisant les preuves appropriées.

Pour faciliter ces opérations de contrôle, ainsi que le référencement mis en œuvre par AGEFOS PME, les

organismes de formation s'engagent à s'inscrire sur la plateforme Datadock (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 d'organisme de formation ainsi que l'adéquation entre les prix pratiqués et les formations délivrées (besoins identifiés, ingénierie pédagogique déployée, innovation des moyens mobilisés, tarifs pratiqués pour des prestations analogues).

Enfin, les organismes de formation s'engagent à répondre aux sollicitations d'AGEFOS PME visant à vérifier la bonne exécution de la présente charte.



5. LES MODALITÉS D'ADHÉSION À LA CHARTE QUALITÉ D'AGEFOS PME

Les organismes de formation adhèrent à la charte qualité d'AGEFOS PME en signant le contrat de prestation de service (CPS) proposé par l'OPCA dans le cadre de la subrogation mise en place pour le financement des actions de formation.

Pour les cas exceptionnels de non subrogation et lorsque l'organisme n'est pas encore référencé par l'OPCA, l'organisme pourra également adhérer à la charte AGEFOS PME en mentionnant la formulation suivante dans les conventions de formation ou équivalent établies avec les adhérents de l'OPCA :

« 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 d'AGEFOS PME qui est disponible à l'adresse : www.agefos-pme.com »

En cas de renonciation à la présente charte, les organismes de formation s'engagent à en informer AGEFOS PME.



6. LES CONTRÔLES POUVANT ÊTRE OPÉRÉS PAR AGEFOS PME

AGEFOS PME pourra opérer un contrôle de la bonne exécution de la charte à tout moment, notamment au stade de l'instruction de la demande de gestion et de financement, pendant 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 soit limitative, en :

- > Une vérification des éléments de preuve déposés par l'organisme sur le Datadock.
- > Une demande de pièces justificatives.
- > Une enquête téléphonique complémentaire 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 et des moyens et matériels mis à disposition.
- > La mise en place d'une procédure contradictoire avec l'organisme de formation.

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, FPSP...).

Les documents sollicités par AGEFOS PME 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 des dites informations et documents peut constituer un motif de refus de prise en charge par l'OPCA 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 AGEFOS PME ou toute personne tierce intervenant sur mandat d'AGEFOS PME, 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.

AGEFOS PME 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 AGEFOS PME entraîne l'application des sanctions visées au point 7 ci-dessous.



7. 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 :

- > Demande de remboursement en tout ou partie des financements accordés ou suspension des versements dans l'attente d'une régularisation de la situation constatée.
- > Refus de financement ultérieur pour une durée à déterminer et en tout état de cause jusqu'à ce que l'entité contrôlée présente des garanties suffisantes au regard des faits constatés.
- > Contrôle approfondi des dossiers financés au cours des trois années précédentes.

- > Retrait de la liste des organismes de formation référencés par l'OPCA.
- > Signalement à l'Administration chargée du contrôle de la formation professionnelle en cas de non-respect de la réglementation.
- > Information du Procureur de la République si les faits constatés sont susceptibles de constituer une infraction pénale.

Si une décision de sanction est prise, le prestataire de formation est informé par écrit de sa nature et de ses motifs.

En tout état de cause, la sanction appliquée par l'OPCA est proportionnée aux écarts identifiés.



DES SERVICES QUI CHANGENT LA FORMATION

agefos-pme.com