



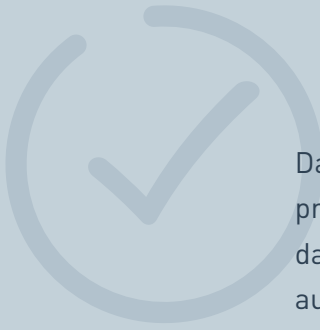
CHARTRE CONTRÔLE QUALITÉ

FORMATION PROFESSIONNELLE



COMMERCE DE GROS
ET INTERNATIONAL

**SIMPLIFIER LA FORMATION
FACILITER L'EMPLOI**



Dans le cadre de sa mission de contrôle de la qualité de la formation professionnelle, Intergros, OPCA du commerce de gros et international, décrit dans la présente charte les méthodes et moyens mis en place pour garantir aux entreprises et à leurs salariés la qualité des formations financées.

Cette charte est consultable sur le site internet d'Intergros : www.intergros.com

1

MISSION D'INTERGROS

Selon l'article L.6316-1 de la loi du 5 mars 2014, en tant qu'organisme paritaire agréé garant de la bonne utilisation des fonds de la formation professionnelle, Intergros doit **s'assurer de la capacité des prestataires à dispenser une formation de qualité.**

Intergros vérifie également la **réalité des prestations de formation financées**, la **conformité de l'action de formation** réalisée aux objectifs initiaux et au financement accordé, le respect de la réglementation en vigueur.

Il entend réaliser cette mission dans le cadre d'un **dialogue constructif** avec les dispensateurs de formation afin de les accompagner dans cette démarche qualité.

La mission de contrôle de la qualité de la formation professionnelle est assurée au sein d'Intergros par un service contrôle audit qualité, créé à cet effet.

2

QUALITÉ DE LA FORMATION

La qualité d'une action de formation s'apprécie selon les 6 critères définis par le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue :

- 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.

Ainsi pour chaque formation, et au regard des critères précédemment énoncés en page 2, le dispensateur de formation doit être en mesure de justifier de :

- l'intitulé de l'action de formation,
- des objectifs de formation en termes de résultats à atteindre,
- du public concerné et des pré-requis conseillés et/ou exigés,
- du nombre de participants,
- de la durée et du planning de formation,
- des dates proposées, lieux et locaux de réalisation,
- du programme de formation...

Pour chaque formation, le dispensateur de formation doit impérativement procéder à une enquête de satisfaction auprès de l'entreprise commanditaire et des bénéficiaires de la formation (fiche d'évaluation...).

3

ENGAGEMENTS DU DISPENSATEUR DE FORMATION¹

Le dispensateur de formation s'engage :

- à délivrer une formation adaptée aux besoins et compétences des publics formés,
- à mettre à jour régulièrement les connaissances techniques de ses formateurs et à mesurer la pertinence de ses méthodes pédagogiques,
- à s'assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de sa prestation.

Dans sa relation avec Intergros, le dispensateur de formation est tenu :

- de fournir à Intergros les informations nécessaires à l'identification de son activité et de ses interlocuteurs,
- de transmettre, à Intergros ou à l'entreprise, les documents nécessaires au financement des actions de formation,
- de suivre la participation aux actions réalisées,
- de mettre en place un système de suivi pédagogique et d'évaluation différencié dès l'entrée en formation.

Important : le dispensateur de formation informe Intergros de toute modification de ces données.

1. Cette charte s'adresse à tout dispensateur de formation qu'il s'agisse d'un organisme de formation ou du service de formation interne d'une entreprise.

4

RÉFÉRENCIEMENT DES ORGANISMES DE FORMATION

Intergros référence les organismes de formation sur la base du décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue, selon la typologie suivante :

A. Les organismes labellisés

Ce sont les organismes qui :

→ répondent aux 6 critères définis par le décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue

ou

→ détiennent une certification ou un label recensés par le CNEFOP (Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles) <http://www.cnefop.gouv.fr/qualite/>

B. Les organismes qualifiés

Ce sont les organismes qui :

→ répondent aux critères définis par le Conseil d'Administration d'Intergros du 16 juin 2015, consultables en ligne sur www.intergros.com

ou

→ répondent à au moins 3 des critères suivants définis par le décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue :

- l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires,
- l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation,
- les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus.

Le référencement des organismes de formation résulte des procédures d'évaluation de la formation mises en place au sein d'Intergros.

5

CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DE LA FORMATION

Intergros peut procéder, directement ou par l'intermédiaire d'un prestataire externe, au contrôle des prestations délivrées par le dispensateur de formation conformément à sa mission définie au point 1 de la présente charte.

Le contrôle peut être réalisé sur tout dispositif de formation, avant, pendant ou à l'issue d'une action et peut revêtir plusieurs formes.

A. Le contrôle des pièces

Cette forme de contrôle consiste à effectuer :

→ une analyse de la pertinence et de la conformité de l'ensemble des documents nécessaires à l'examen d'une demande de prise en charge,

→ une vérification de la conformité des documents obligatoires inhérents à l'activité d'un organisme de formation,

→ une vérification de la nature et du volume des coûts engagés par rapport aux coûts facturés.

Les documents susceptibles d'être analysés sont, à titre d'exemple et pour chacun des six critères du décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue :

- 1. L'identification précise des objectifs de la formation et de son adaptation au public formé
Programme de formation
- 2. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics
Feuilles d'émargement
- 3. L'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement de l'offre de formation
Supports pédagogiques
- 4. La qualification professionnelle et la formation professionnelle du personnel en charge de la formation
CV des formateurs
- 5. Les conditions d'information au public sur l'offre de formation, ses délais d'accès, et les résultats obtenus
Catalogue de formation
- 6. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires
Protocole d'évaluation (chaud ou froid)

Auxquels s'ajoutent :

- Attestation de fin de formation
- Copie de la facture acquittée
- Preuve du paiement
- Bulletin de paie des formateurs ou facture de sous-traitance
- Copie du règlement intérieur
- Dernier bilan pédagogique et financier
- Convention de formation.

Important : Intergros peut être amené à demander tout autre document jugé utile dans le cadre de sa mission de contrôle de la qualité de la formation.

B. Le contrôle sur site

Le contrôle sur site est effectué sur le lieu de formation indiqué dans la convention de formation :

- **À l'improviste** afin de s'assurer de la réalité et de la qualité d'une action de formation ciblée.
- **Prévu** afin de vérifier si le dispensateur de formation répond aux attentes du décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

C. Le contrôle par enquête auprès des stagiaires

A l'issue d'une action de formation financée par ses soins, Intergros peut prendre contact avec un ou plusieurs stagiaires présents afin de vérifier la réalité, la qualité et l'adéquation de la formation avec les documents fournis.

Ce contrôle est effectué sous forme d'entretien téléphonique.

Quelle que soit la forme que prend le contrôle, celui-ci s'effectue sans perturbation anormale du fonctionnement du dispensateur de formation.



SANCTIONS

En cas d'anomalies ou de non-respect des dispositions légales et réglementaires de la part du dispensateur de formation, celui-ci s'expose aux sanctions ci-dessous :

- Plafonnement des coûts financés
- Refus de prise en charge de l'action de formation
- Remboursement des fonds indument perçus
- Refus de prise en charge subséquent, jusqu'à présentation d'éléments garantissant la conformité de l'entité au regard de la qualité de la formation
- Signalement auprès des autorités compétentes.

Ces sanctions peuvent s'accompagner de modalités de gestion spécifiques :

- Suppression du paiement direct de l'organisme de formation par Intergros (subrogation de paiement)
- Demande de pièces complémentaires à transmettre pour l'ensemble des demandes de prise en charge à venir.



NOTIFICATION DES RÉSULTATS DU CONTRÔLE

Intergros notifie le résultat du contrôle et motive les éventuelles sanctions et/ou modalités de gestion spécifiques qui en découlent par **courrier recommandé adressé au dispensateur de formation**. Une information est également effectuée auprès de la (les) entreprise(s) mandataire(s).

L'ensemble des règlements et ou demandes de prise en charge sont suspendus à titre conservatoire à partir de la date de début du contrôle et jusqu'à régularisation de la situation.

Un recours par transmission d'éléments contradictoires est possible dans les 30 jours suivant la réception du courrier de notification. A défaut, la notification est réputée effective sans recours possible.

Dans le cadre de sa mission définie au point 1 de la présente charte, Intergros garantit aux organismes de formation et aux services de formation interne des entreprises :

- un droit de recours,
- un droit de confidentialité des informations recueillies. En cas de litiges, cette garantie ne pourra être retenue lors de la transmission des éléments aux autorités compétentes.

De son côté, l'entreprise s'engage à :

- transmettre à Intergros tout document supplémentaire aux pièces constitutives de la demande de prise en charge s'inscrivant dans le cadre de la mission de contrôle
- autoriser Intergros à prendre contact avec les salariés concernés par l'action de formation afin de répondre à des enquêtes qualitatives
- signaler à Intergros toute manœuvre frauduleuse visant à obtenir indûment le versement de tout ou partie du prix des prestations de formation.

SOURCES LÉGALES

- [Loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale](#)
- [Décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue](#)
- [Liste des certifications et labels recensés par le CNEFOP](#)
- [Liste des 21 indicateurs de qualité communs à tous les OPCA](#)



COMMERCE DE GROS
ET INTERNATIONAL

SIMPLIFIER LA FORMATION
FACILITER L'EMPLOI

Suivez-nous !

