



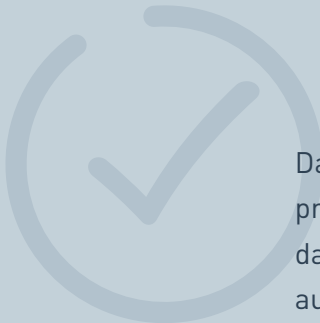
CHARTRE CONTRÔLE QUALITÉ

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

Le référencement d'un organisme de formation par INTERGROS répond à une démarche qualité rigoureuse, validée par le Conseil d'Administration. Elle diffère selon que l'organisme dispose ou non d'une certification ou d'un label inscrits sur la liste du CNEFOP.

L'organisme dispose de cette **certification** ou de ce **label**.

OUI



Il est référencé automatiquement auprès de tous les financeurs, dont INTERGROS.

L'organisme ne dispose pas de cette **certification** ou de ce **label**.

NON



1

L'organisme s'enregistre sur DATADOCK, base de données en ligne commune à tous les financeurs : 1^{ère} étape indispensable pour son référencement.

2

L'organisme effectue sa déclaration en ligne sur DATADOCK et y dépose les éléments de preuve justifiant de sa capacité à répondre aux 21 indicateurs établis en concertation par les financeurs et correspondant aux 6 critères de qualité définis par décret.

3

L'organisme est réputé « datadocké » lorsque les pièces déposées ont été contrôlées conformes.

4

INTERGROS procède à l'analyse de l'organisme sur la base de sa propre grille de référencement validée par le Conseil d'Administration.



L'organisme satisfait aux critères qualité définis par le Conseil d'Administration d'INTERGROS.



L'organisme ne répond pas aux critères qualité définis par le Conseil d'Administration d'INTERGROS.



L'organisme est référencé par INTERGROS et inscrit sur son catalogue de référencement.



L'organisme n'est pas référencé par INTERGROS et ne figure pas sur son catalogue de référencement.



INTERGROS notifie sa décision par mail à l'organisme ET lui indique les modalités de gestion administrative qui sont appliquées.



INTERGROS notifie sa décision par mail à l'organisme ET lui indique les améliorations nécessaires pour figurer sur son catalogue de référencement.



Datadock

DATADOCK est un outil de partage, entre financeurs, des informations relatives aux organismes de formation. Depuis le 1^{er} janvier 2017, tout organisme de formation est invité à s'enregistrer sur DATADOCK (www.data-dock.fr), afin de permettre son référencement par INTERGROS.



COMMERCE DE GROS ET INTERNATIONAL

SIMPLIFIER LA FORMATION
FACILITER L'EMPLOI

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.

6

SANCTIONS

Les mesures détaillées ci-dessous sont mises en place par INTERGROS, à titre de sanction, en cas d'anomalies ou de non-respect des dispositions légales et réglementaires de la part du dispensateur de formation,

Ces sanctions sont **modulées** selon la gravité des anomalies, manquements et irrégularités constatés, et **cumulatives**.

ANOMALIES CONDUISANT À S'INTERROGER SUR :	MODALITÉS DE GESTION SPÉCIFIQUES	SANCTIONS FINANCIÈRES
<p>→ La réalité de l'action Par ex : stagiaires en congé durant la formation, feuilles d'émergence non conformes, durée de formation excessive au regard des objectifs pédagogiques...</p>	<p>→ Rappel de la réglementation → Suspension de la subrogation de paiement → Transmission par le dispensateur d'un dossier complet et détaillé dans le délai imparti * → Déréfèrement automatique en cas de fraude intentionnelle.</p>	<p>→ Plafonnement des coûts financés → Refus de prise en charge → Remboursement des sommes indûment perçues.</p>
<p>→ La qualité de l'action Par ex : modalités pédagogiques insuffisantes, défaillance de l'encadrement ou des capacités d'accueil des stagiaires...</p>	<p>→ Rappel de la réglementation → Suspension de la subrogation de paiement → Transmission par le dispensateur d'un dossier complet et détaillé dans le délai imparti * → Déréfèrement automatique en cas de fraude intentionnelle.</p>	<p>→ Plafonnement des coûts financés → Refus de prise en charge → Remboursement des sommes indûment perçues.</p>
<p>→ Le respect par l'organisme de ses obligations réglementaires Par ex : convention ou programme de formation incomplets, absence de pièces telles que l'attestation de fin de formation.</p>	<p>→ Rappel de la réglementation → Suspension de la subrogation de paiement → Transmission par le dispensateur d'un dossier complet et détaillé dans le délai imparti * → Déréfèrement automatique en cas de fraude intentionnelle.</p>	<p>→ Aucune sanction financière, sauf en cas de déréfèrement.</p>
<p>→ Le coût raisonnable de la prestation Par ex : coûts supérieurs au prix du marché sans justification, coûts modulés selon l'entreprise, marge excessive...</p>	<p>→ Suspension de la subrogation de paiement.</p>	<p>→ Plafonnement des coûts financés.</p>

* La demande de prise en charge complète (convention, programme, calendrier, supports pédagogiques...) doit être adressée à INTERGROS a minima 30 jours avant le début de l'action. Le financement par INTERGROS est subordonné à la réception des pièces détaillées permettant de justifier de la qualité et de la réalité de l'action de formation. En cas de fraude intentionnelle, l'organisme de formation contrevenant s'expose à un signalement auprès des autorités compétentes. En cas de non-respect de certains engagements, l'organisme de formation doit prendre les mesures nécessaires pour garantir rapidement le retour à un niveau de qualité satisfaisant aux exigences des entreprises, des stagiaires et d'INTERGROS.



COMMERCE DE GROS ET INTERNATIONAL

SIMPLIFIER LA FORMATION
FACILITER L'EMPLOI

7

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**.

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 pendant 12 mois.

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 financeurs](#)



SIMPLIFIER LA FORMATION
FACILITER L'EMPLOI

Suivez-nous !

