

Démarche d'évaluation de la qualité des actions de formation éligibles au CPF

La Caisse de Dépôts, en lien avec le ministère du Travail, a initié une démarche d'évaluation de la qualité des actions de formation éligibles au Compte personnel de formation (CPF). Cette initiative vise à améliorer l'offre de formation disponible sur Mon Compte Formation, à protéger les droits des usagers et à renforcer la confiance des bénéficiaires dans le dispositif.

Cette démarche d'évaluation de la qualité des actions de formation est faite en application des articles L.6316-3 et R.6316-6 et suivants du Code du travail. La méthodologie d'évaluation repose sur des audits basés sur 17 critères répartis en trois thématiques : la **qualité de l'action de formation**, les **conditions de réalisation des actions de formation mises en place par les organismes de formation**, et **l'adéquation de la formation avec le projet professionnel des bénéficiaires**.

Deux typologies d'audits sont prévues : des contrôles standards d'une part, et des contrôles exhaustifs d'autre part. Ces audits permettent une analyse approfondie de la qualité des formations, et des recommandations pour garantir leur amélioration continue. Cette action vise à venir compléter les autres dispositifs existants, comme la certification Qualiopi, ou toutes les actions de sécurisation ou de lutte contre la fraude.

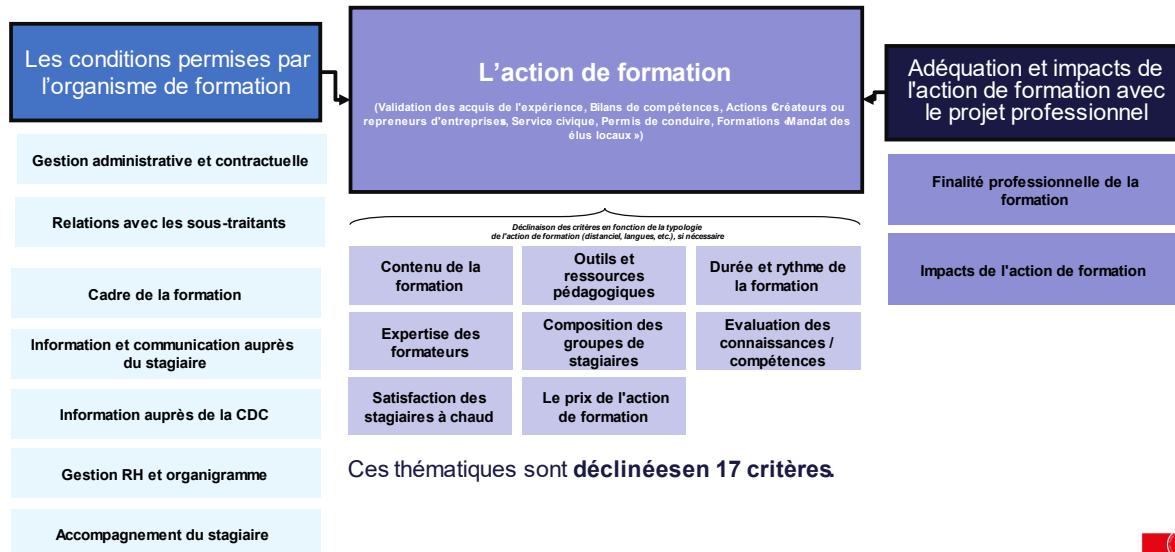
Dès mars 2025, la première campagne d'évaluation sera mise en œuvre, avec l'objectif d'auditer 1 000 premiers organismes en 2025.

1. Sur quels critères repose l'évaluation de la qualité des formations ?

De manière opérationnelle, cette démarche d'évaluation se concrétise par la réalisation d'audits ciblés sur des actions de formation proposées par les organismes de formation. Ils consistent en l'analyse d'une série d'indicateurs, répartis en 17 critères qui portent sur **trois thématiques** :

- 1) La **qualité de l'action de formation** - structurée autour de 8 critères permettant par exemple d'avoir un regard sur le contenu de la formation, les outils et ressources pédagogiques utilisés, ou encore sur l'expertise des formateurs.
- 2) Les **conditions mises en place par l'organisme de formation pour favoriser sa démarche de qualité** – articulée autour de 7 critères offrant notamment une vision sur les aspects logistiques, de ressources humaines, ou bien sur les actions d'accompagnement à destination des stagiaires.
- 3) **L'adéquation de l'action de formation avec le projet professionnel** du bénéficiaire – construite autour de 2 critères permettant d'analyser la finalité professionnelle de la formation et son impact sur le stagiaire.

Thématiques structurant la grille d'audit



2) Comment s'effectuent les contrôles ?

La démarche mise en place par la Caisse des Dépôts se décline en deux types d'audits :

- Des audits de **1^{er} niveau**, dits des « contrôles standards »
- Des audits de **2^e niveau**, dits des « contrôles exhaustifs »

Un troisième type d'audit plus « thématique » pourra également être déployé par la suite, autour de campagnes de contrôle ciblées permettant d'avoir une image globale du niveau de qualité des formations auditées.

Le 1^{er} niveau d'audit : les contrôles standards

Composés d'un échantillon d'indicateurs qui portent sur 13 critères de la grille d'évaluation, les contrôles standards ont pour objectif d'effectuer un **premier niveau de contrôle qualité** des actions de formation proposées par l'organisme, et de **vérifier qu'elles respectent les critères de référencement à l'Espace des organismes de formation (EDOF)**.

Ces contrôles se réalisent de manière aléatoire sur la base d'un échantillon représentatif. Ils portent sur **une action de formation** dont la réalisation est intervenue sur les trois dernières années, et se focalisent sur l'analyse des éléments probants de **deux dossiers de formation clôturés**. **L'évaluation est réalisée à distance** par l'auditeur sur la base des éléments transmis par l'organisme de formation.

Afin de valider un contrôle standard, l'organisme de formation doit avoir prouvé que son action de formation auditée respecte l'intégralité des critères de référencement à EDOF, et avoir obtenu un score supérieur à 75 % des indicateurs validés (pour une *validation avec réserves*) ou à 85 % (pour une *validation sans réserve*).

En fonction des conclusions du contrôle standard, un audit de 2^e niveau peut être mis en place par l'auditeur, via un *contrôle exhaustif*.

Le 2^e niveau d'audit : les contrôles exhaustifs

Les contrôles exhaustifs peuvent être déclenchés selon deux cas :

- Afin de **contrôler les indices de non-qualité issus du contrôle standard** ;
- Afin de **répondre aux signalements** réalisés par des titulaires du CPF ou par d'autres parties prenantes de l'écosystème de la formation professionnelle.

Ils consistent en l'évaluation de l'intégralité des 17 critères qualité de la grille d'audit. Comme le contrôle standard, le contrôle exhaustif porte sur **une action de formation** dont la réalisation est intervenue sur les trois dernières années. Il se concentre sur l'analyse des éléments probants, fournis par l'organisme de formation, de **3 dossiers clôturés**.

Lors des contrôles exhaustifs, l'auditeur réalise de plus **une visite des locaux** et interroge les parties prenantes de l'action de formation auditée (stagiaires, formateurs, équipe de l'organisme de formation, etc.).

Afin de valider un contrôle exhaustif, l'organisme de formation doit avoir prouvé que son action de formation auditée respecte l'intégralité des critères de référencement à EDOF, et avoir validé au moins 15 des 17 critères qualité analysés.

À noter : à la fin de chaque audit, qu'il s'agisse d'un contrôle standard ou exhaustif, l'auditeur a la possibilité de faire des recommandations pédagogiques à l'organisme de formation contrôlé. Une série de **sanctions peuvent également être prises** par l'auditeur. Les sanctions se structurent selon un principe de gradation en fonction de la gravité des manquements observés et s'inscrivent dans une démarche d'accompagnement des organismes de formation à leur amélioration continue.

3) Les modalités pratiques des contrôles

Les contrôles sont confiés en réalisation opérationnelle à un prestataire retenu suite à un appel d'offre, le groupement Ernst & Young – Sauléa. La Caisse des Dépôts a conçu et pilote l'ensemble de la démarche, et les auditeurs lui reportent directement.

Il est prévu d'effectuer environ 1 000 contrôles par an.

Si vous êtes sélectionné pour faire partie de l'échantillon de contrôle, vous recevrez un premier mail, suivi d'**un courrier avec accusé de réception** de la Caisse des Dépôts, pour vous informer de la démarche.

Vous recevrez ensuite **un second recommandé électronique**, vous indiquant quels dossiers feront l'objet du contrôle, ainsi que la liste des pièces justificatives demandées. Vous disposez de **10 jours pour envoyer les éléments demandés**. Une fois l'analyse des pièces effectuées par nos services, vous recevrez un rapport de contrôle indiquant les suites données à votre audit.

En cas de contrôle exhaustif, une visite sur place de votre organisme sera également organisée.

À noter : ces communications seront adressées à l'adresse courriel du représentant légal de l'organisme de formation, ainsi qu'à l'adresse postale de l'organisme de formation, que vous avez renseignées sur EDOF. Pensez à tenir à jour vos coordonnées depuis votre espace personnel.

Attention aux tentatives d'hameçonnage ou d'escroquerie !

Dans la période actuelle, des personnes malintentionnées pourraient tenter d'usurper l'identité de la Caisse des Dépôts ou de son prestataire, Ernst & Young - Sauléa, pour tenter de dérober vos informations personnelles. Soyez extrêmement attentifs et prudents !

Nos services ne vous demanderont jamais de communiquer vos identifiants EDOF : ils sont strictement confidentiels et personnels.

Soyez vigilant sur les mails et les courriers que vous recevez, et vérifiez leurs caractéristiques : en-têtes et logos, adresse de l'expéditeur, contenu des informations, fautes d'orthographe...

En cas de doute sur la nature d'une sollicitation, contactez notre service client.