

## QUALITE : UN DECRET POUR RIEN ?

A la lecture du décret relatif à la qualité des prestations de formation, prédomine le sentiment que soit le décret est inutile, soit il est inapplicable et que dans tous les cas il constitue une solide base pour le déploiement de l'arbitraire et donc de contentieux. Dépassons le sentiment et regardons les choses en détail, par un commentaire ligne à ligne (le texte du décret est en bleu).

« Qualité des actions de la formation professionnelle continue

« Art. R. 6316-1.-Les critères mentionnés à l'article L. 6316-1 sont :

« 1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;

Toute action de formation ayant par définition des objectifs, la première partie de phrase est inutile (ou revient à vérifier que la formation est bien de la formation). Quand à l'adaptation au public formé, cet objectif est déjà satisfait par l'obligation de mentionner les prérequis. Car lorsqu'il n'y en a pas, la formation est par définition adaptée à tout le monde.

Le premier critère de qualité se confond donc avec le fait de vérifier si l'action est bien une action de formation. Beau progrès.

« 2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;

La qualité d'un texte réglementaire se vérifie à son intelligibilité et à la possibilité pour les utilisateurs de le traduire de manière opérationnelle pour savoir ce qu'il convient de faire. Que signifie l'appréciation de l'adaptation de l'accueil pour un organisme, par exemple, qui ne conduit que des actions intra chez ses clients ?

en quoi consiste le suivi pédagogique d'une action d'une action de courte durée ? et concernant l'évaluation la loi impose déjà d'évaluer soit les acquis soit la prestation. Le respect de la loi est-il suffisant ? au final, un second critère soit inutile soit qui permet à chaque financeur par l'adoption de critères qui lui sont propres d'ajouter à la réglementation. On s'étonne que le Conseil d'Etat n'ait pas trouvé à redire sur le sujet car la conséquence est la fermeture d'une partie du marché aux prestataires.

### « 3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;

On rappellera que le contrôle de la formation ne porte pas sur les moyens pédagogiques de l'organisme de formation (C. trav., art. L. 6361-2). Les OPCA devront-ils donc fixer la liste des pratiques pédagogiques utilisables ? (idem pour les conseils régionaux, POLE EMPLOI, l'AGEFIPH, etc.). En quoi le financeur est-il légitime à définir les modalités pédagogiques d'une action ? quand il intervient en tant qu'acheteur, il est libre de fixer le cahier des charges qui lui convient. Mais lorsqu'il intervient en tant que tiers payant (formation éligible au CPF par exemple, choisie par un salarié), va-t-on remettre en cause le choix du salarié d'une formation éligible parce qu'on aura estimé que les méthodes pratiquées ne sont pas « adéquates » ? on attend avec intérêt la traduction concrète de ce qu'est une adéquation et de quelle manière elle est appréciée. Quand à l'encouragement à l'innovation que va représenter le développement d'un contrôle des moyens pédagogiques, si on avait voulu favoriser le conservatisme en formation, on ne s'y serait pas mieux pris. A l'heure de l'explosion des moyens d'accès au savoir, du développement phénoménal de la production de connaissances, de l'évolution du rôle de formateur qui ne peut plus être simplement un détenteur d'expertise, dépassé qu'il est par le volume d'information et le déploiement de multiples expertises basées sur la diversification des expériences, on reste pantois devant la volonté de normaliser la pédagogie.

### « 4° La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;

Il n'existe pas de conditions réglementaires à l'exercice de l'activité de formateur. Est-ce à dire que désormais il faudra justifier de titres ou de qualités ? d'années d'expérience ? ou alors sera-t-on, une fois de plus, dans une pure déclaration formelle ? quand à la formation continue, tout salarié doit être formé au moins une fois tous les six ans. Est-ce insuffisant pour un formateur ? et que fait-on du fait que le formateur, comme le consultant, est formé par ses clients ? qu'il se forme en formant ? il est paradoxal alors que la loi du 5 mars 2014 encourage à ne plus gérer les compétences par la formation mais plus largement par tout moyen de professionnalisation, que l'on en arrive à un critère formel d'accès à la formation pour les formateurs (sans d'ailleurs préciser laquelle, ni l'intensité minimale, etc.).

Une nouvelle fois, soit nous aurons des barrières arbitraires, soit un critère inopérant.

« 5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;

Ici, on a le sentiment que le rédacteur n'avait en tête que les formations pour demandeurs d'emploi. Que signifie la notion de public dans le cadre du plan de formation des entreprises, que sont les conditions d'information dès lors que la publicité est par ailleurs règlementée ? que signifie le délai d'accès en formation pour une prestation intra entreprise ? quant aux résultats, on pourrait y passer la semaine, voire plus : Freud plaçait la formation parmi les métiers impossibles (avec le soin et le gouvernement –ce que semble confirmer le décret...) du fait que le résultat ne peut être garanti en ce qu'il dépend de l'individu concerné. D'où le fait que le formateur, comme le médecin, n'est assujéti qu'à une obligation de moyens. Les taux de réussite, par exemple, à une certification, dépendent de bien d'autres critères que la seule qualité de la prestation (à commencer par la sélection ou le public accueilli). Et si le résultat doit être la satisfaction du stagiaire, nous sommes actuellement à 90 % de taux moyen de satisfaction à peu près dans tous les organismes de formation.

« 6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Avec le taux annoncé ci-dessus, on mesure la pertinence du critère dès lors que l'on reste sur un système d'évaluation à chaud comme il est pratiqué quasiment partout.

« Les organismes financeurs s'assurent en outre du respect des dispositions des articles L. 6352-3 à L. 6352-5, L. 6353-1, L. 6353-8 et L. 6353-9.

La qualité de vos prestations est garantie si vous avez un règlement intérieur, si vos actions de formation sont des actions de formation et si vous avez envoyé un mail avec des informations formelles avant l'action. Encore une fois, ces critères pourraient éventuellement avoir du sens pour des actions de longue durée, ils en sont totalement dépourvus pour des actions courtes, soit l'essentiel des actions financées à ce jour par les OPCA.

« Art. R. 6316-2.-Les organismes financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1 inscrivent sur un catalogue de référence les prestataires de formation qui remplissent les conditions définies à l'article R. 6316-1 :

« 1° Soit dans le cadre de leurs procédures internes d'évaluation ;

« 2° Soit par la vérification que le prestataire bénéficie d'une certification ou d'un label au sens de l'article R. 6316-3.

« Ce catalogue est mis à la disposition du public par chacun de ces organismes.

« Art. R. 6316-3.-Les certifications ou labels dont les exigences sont conformes aux critères mentionnés à l'article R. 6316-1 sont inscrits sur une liste établie par le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle selon des modalités qu'il détermine. « Cette liste est mise à la disposition du public.

Les prestataires auront donc le choix : soit ils remplissent un dossier par financeur selon les critères que chacun aura jugé bon de mettre en place pour traduire le décret, soit ils disposent d'un label ou d'une certification référencée par le CNEFOP et ils sont d'emblée positionnés comme organismes réalisant des prestations de qualité. Si la loi a perturbé le marché de la formation, saluons l'effort pour soutenir celui de la certification. Après avoir créé des situations de rente sur la certification des formations (les propriétaires du TOEIC, Bulats, TOSA, remercient chaleureusement les députés) voici que l'on crée la quasi-obligation de certification pour les organismes qui travaillent avec un nombre important de financeurs, sauf à passer leur temps à remplir les dossiers d'accréditation de chaque financeur. Après avoir imposé la certification des formations, voici donc la certification des organismes avant sans doute la certification des formateurs qui ne saurait tarder. Et lorsque l'on aura mis toute l'activité des organismes de formation en forme de processus normé, pas de doute, l'innovation, la créativité, pour ne pas parler de l'audace et de la prise de risques, seront fortement encouragés.

On voudrait imposer l'idée que ce n'est pas de la formation qu'il faut mettre en place pour professionnaliser véritablement que l'on ne s'y prendrait pas autrement.

Et l'on attend encore les travaux sérieux qui montrent que les organismes certifiés sont plus performants que ceux qui ne le sont pas (certifiés).

« Art. R. 6316-4.-Les organismes financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1 veillent à l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation, à l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire, à l'innovation des moyens mobilisés et aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues.

Si l'on prend cet article à la lettre (mais comment le prendre autrement ?), la qualité a un prix. C'est une bonne nouvelle. Mais alors pourquoi au lieu d'un décret sur la qualité, ne prend-on pas d'urgence un décret pour modifier celui qui fixe à 9,15 euros le taux de financement de base des formations ? rappelons que 9,15 euros c'est la traduction de 60 francs, et qu'il y a donc plus de quinze ans que les barèmes de financement de la formation n'ont pas été augmentés par l'Etat. Compte tenu de l'inflation, le taux de financement des formations n'a fait que diminuer. Puisqu'injonction est faite aux financeurs de prendre en compte la qualité, l'auteur du décret ne peut-il se l'appliquer à lui même ?

« Art. R. 6316-5.-Les organismes financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1 mettent à disposition des organismes de formation, des entreprises et du public, selon des modalités qu'ils déterminent, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées. »

Bel aveu pour terminer : il faudra donner des outils aux bénéficiaires pour qu'ils puissent déterminer eux-mêmes ce qu'est une formation de qualité. Preuve que les critères du décret n'auront pas suffi à l'identifier.

### Autres questions :

Le décret soulève de multiples autres questions à commencer par celle de son champ d'application. La loi (L. 6316-1) et le décret renvoient aux actions de formation financées par les OPCA. Et elle ne distingue pas selon les dispositifs. Faut-il donc l'appliquer à tous les financements de l'OPCA y compris les contributions conventionnelles et volontaires, qui ont bien la qualité de financements de l'OPCA ? on voit mal les OPCA imposer une liste limitative de prestataires aux entreprises qui leur font des versements volontaires. Et si on n'applique cette règle que sur le légal, comment le justifier alors que la loi n'établit pas cette distinction ?

Ensuite, si un financeur prend une décision de non référencement, se posera la question de la légalité de cette décision : les critères retenus par l'OPCA (et les autres financeurs) sont-ils conformes au décret (lequel on l'a vu est souvent très flou) ? ont-ils été publiés ? sont-ils opposables ? la procédure a-t-elle été contradictoire ? les risques de contentieux sont évidents au vu des enjeux car un organisme pourrait se retrouver privé de tout ou partie de son chiffre d'affaires. Ce qui pose la question de la capacité des financeurs à établir des critères objectifs et vérifiables, à procéder à ces vérifications, à motiver leurs décisions et...à faire des provisions devant les risques contentieux.

Enfin, sans prétendre à l'exhaustivité, le décret ne s'applique qu'aux actions de formation. Or, dans le cadre des contributions conventionnelles et volontaires, le code du travail permet dorénavant aux OPCA de financer d'autres actions que les seules actions de formation. Si les critères qualité ne sont pas remplis...il suffira donc de dire qu'il ne s'agit pas de formation.

## CONCLUSION

Rendons justice aux auteurs du décret : la loi du 5 mars 2014 ne prévoyait pas, initialement, de dispositions réglementaires sur la qualité, renvoyant simplement aux OPCA le soin de contribuer à l'amélioration de la qualité. C'est le vote intempestif par le Sénat d'un amendement imposant un agrément aux organismes de formation qui a conduit le rapporteur à proposer, en lieu et place, un mécanisme de contrôle de la qualité. Une fois la machine lancée, il n'a plus été possible de l'arrêter. Manifestement, cela aurait pourtant été plus judicieux.