

PODCAST <https://webtv.intefp.fr/embed-podcast/iUsX7WtR6j>

La qualité de la formation professionnelle : entre conformité, pratiques et résultats

Une qualité qui ne se résume pas à la certification

Qu'est-ce qu'une formation professionnelle de qualité, concrètement, pour celles et ceux qui la suivent ? Est-ce le respect des règles, la satisfaction des apprenants, l'insertion dans l'emploi ou l'ensemble de ces dimensions ?

Depuis plusieurs années, le secteur de la formation professionnelle a profondément évolué, notamment avec la mise en place de la certification **Qualiopi** et le renforcement des contrôles. Il est également devenu plus complexe, avec de multiples acteurs et des définitions différentes de la notion même de qualité.

En 2024, l'**Inspection générale des affaires sociales (IGAS)** et l'**Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR)** ont conduit une mission afin d'examiner en profondeur le système français de la formation professionnelle.

Pour en décrypter les principaux enseignements, nous accueillons aujourd'hui **Dominique Georgie** et **Sacha Ringervitz**, inspecteurs et co-auteurs de ce travail.

Pourquoi cette mission sur la qualité de la formation professionnelle ?

Pour commencer, pourriez-vous nous rappeler dans quel contexte et pour quelle raison cette mission a été lancée ?

Sacha Ringervitz :

Cette mission a été lancée à la demande de trois ministres : le ministre du Travail et de l'Emploi, le ministre de l'Éducation nationale et la ministre de la Formation professionnelle.

Elle intervient dans un contexte de développement majeur de la formation professionnelle et d'évolution importante du cadre réglementaire et législatif, notamment avec la loi de 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

Dans ce contexte, une nouvelle obligation de certification a été créée : **Qualiopi**. Elle constitue un moyen d'aligner, autour d'un référentiel national de qualité, les organismes qui dispensent des formations et bénéficient de fonds publics ou mutualisés.

À côté de Qualiopi, différentes formes de contrôle des formations existaient déjà et pouvaient être exercées par l'État ou par les financeurs de la formation, comme les Régions ou France Travail.

L'ensemble de ces dispositifs crée une difficulté de lisibilité et représente également une charge de travail importante pour les organismes de formation.

Les ministres nous ont donc demandé d'examiner la cohérence de l'ensemble de ces dispositifs de régulation de la qualité, et d'analyser les éventuelles complémentarités ou coordinations qui pourraient être mises en place.

C'est dans ce contexte que nous avons engagé cette mission.

Comment définir une formation de qualité ?

C'est une question difficile. Nous avons essayé d'y répondre à travers l'image d'une pyramide.

À la base de cette pyramide se trouvent les **fondations**. La première condition de la qualité est le respect des obligations légales et réglementaires.

Est-ce que la formation existe réellement ? Est-elle réalisée dans des conditions conformes au droit ? Si ce n'est pas le cas, on est face à une fraude ou à une formation réalisée dans des conditions illégales.

C'est donc la **base de la qualité**.

Ensuite, à l'intérieur de la pyramide, nous avons la **qualité interne**. Il s'agit de l'ensemble des dispositifs mis en place pour maîtriser le fonctionnement d'un organisme de formation et l'améliorer.

C'est notamment le rôle joué aujourd'hui par la certification **Qualiopi** et son Référentiel national qualité. Celui-ci examine notamment les méthodes mises en place, l'accompagnement des apprenants et l'organisation de la formation.

Enfin, au sommet de la pyramide, on trouve la **qualité externe**, c'est-à-dire la capacité à vérifier si les attentes ont été satisfaites et si les résultats ont été atteints.

Cela concerne notamment l'apprenant :

- a-t-il obtenu son diplôme ou sa certification ?
- est-il satisfait de la formation reçue ?
- a-t-il pu poursuivre ses études ?
- a-t-il pu s'insérer sur le marché de l'emploi ?

Mais cette qualité externe concerne également les employeurs : les formations répondent-elles à leurs besoins ? Permettent-elles réellement d'acquérir les compétences attendues ?

Au final, la question est aussi celle de l'**impact socio-économique** de la formation.

Qualiopi : quels constats et quelles évolutions ?

Que proposez-vous pour faire évoluer le dispositif Qualiopi ?

Pour analyser le dispositif Qualiopi, la mission s'est appuyée sur un travail conjoint inédit avec les services statistiques de la **DARES** et du **Céreq**. Ce travail nous a notamment permis d'interroger un grand nombre d'organismes de formation.

Nous avons constaté que nous ne pouvions pas mesurer de véritable valeur ajoutée de Qualiopi sur la **qualité externe**, notamment en matière de satisfaction des apprenants ou des employeurs.

En revanche, nous avons constaté une réelle appropriation des **pratiques de qualité interne**, notamment dans l'accompagnement des personnes formées.

Nous avons également pu mesurer que, contrairement à certaines inquiétudes, il n'y avait pas eu d'effet d'éviction des petits organismes de formation. Nous avons notamment observé un taux de réussite très important à la certification Qualiopi.

En revanche, nous avons constaté un **pilotage insuffisant des pratiques de certification**. Il existe plus d'une trentaine de certificateurs qui ne font pas toujours l'objet d'un suivi et d'un accompagnement suffisants, avec un risque de disparité des pratiques, voire de fraude.

Enfin, nous avons relevé que le Référentiel national qualité avait accompagné le développement des démarches qualité, mais qu'il permettait moins d'aborder les **pratiques pédagogiques concrètes**.

Cela nous a conduits à formuler plusieurs recommandations.

Faire évoluer le Référentiel national qualité

Il s'agit notamment de poursuivre l'évolution du référentiel en portant une attention particulière :

- à l'accompagnement des apprenants ;
- à la formation à distance et à son suivi ;
- aux modalités pédagogiques réellement mises en œuvre.

Mieux prendre en compte les sous-traitants

Nous avons également proposé que le Référentiel national qualité soit mieux déployé vis-à-vis des **sous-traitants**, qui occupent une place de plus en plus importante dans l'activité des organismes de formation.

Harmoniser les pratiques des certificateurs

Enfin, nous préconisons une meilleure harmonisation des pratiques des certificateurs, avec un suivi plus important des contrôles qu'ils réalisent et une animation de leurs pratiques.

L'objectif est d'éviter des disparités trop importantes dans l'application de la certification.

Comment faire évoluer les dispositifs de contrôle ?

Et pour conclure, Dominique Georgie, comment faire évoluer les dispositifs de contrôle de la qualité ?

Dominique Georgie :

Le rapport poursuivait deux objectifs principaux.

Le premier était d'**améliorer l'efficacité de chacune des composantes du dispositif de contrôle**.

Le second était d'assurer une **meilleure cohérence et une meilleure synergie entre ces différents dispositifs**.

Pour cela, nous avons développé cinq axes principaux.

1. Renforcer les contrôles du cadre légal

Le premier axe consiste à renforcer substantiellement les contrôles portant sur le cadre légal d'exercice des organismes de formation ainsi que les contrôles administratifs et budgétaires.

Ces contrôles existent et fonctionnent, mais leurs moyens sont probablement encore insuffisants.

2. Systématiser les contrôles réalisés par les acheteurs

Le deuxième axe concerne la systématisation des dispositifs de contrôle qualité et du suivi des exigences contractuelles par les acheteurs.

Je pense notamment aux **Régions, à France Travail ou aux OPCO**.

Lorsque ces dispositifs de suivi existent, leur niveau de développement est aujourd'hui variable. L'idée est donc de systématiser et de renforcer le suivi de la mise en œuvre des cahiers des charges ainsi que les contrôles qualité réalisés par les acheteurs.

3. Faire évoluer et mieux coordonner Qualiopi

Le troisième axe concerne l'actualisation du dispositif de certification **Qualiopi**, ainsi que la mise à niveau, la coordination et l'harmonisation des pratiques des certificateurs.

4. Créer un référentiel de qualité externe

Le quatrième axe est particulièrement important.

Qualiopi constitue essentiellement un dispositif portant sur la qualité interne. Notre objectif était donc de proposer également un **référentiel de qualité externe**, qui s'intéresserait à la qualité du service produit et aux résultats de la formation.

Il s'agit ainsi de ne pas seulement vérifier comment une formation est organisée, mais également de s'interroger sur **ses résultats et ses effets réels**.

5. Mieux partager les informations entre contrôleurs

Enfin, le cinquième axe concerne la mise en commun et la mise en synergie des informations entre les différents contrôleurs.

Par exemple, si un contrôleur repère une information grave ou simplement préoccupante concernant la qualité d'une formation, cette information devrait pouvoir être connue des autres acteurs concernés.

Retranscription « **La qualité de la formation professionnelle** »
par l'IGAS (Inspection Générale des Affaires Sociales)

Dans cet écosystème complexe, composé d'organismes de formation, de financeurs, de certificateurs et de contrôleurs, il apparaît nécessaire de mettre en place une **instance de coordination**.

Celle-ci aurait pour objectif d'assurer une meilleure cohérence des interventions auprès des organismes de formation et de faciliter le partage d'informations entre l'ensemble des contrôleurs.

En conclusion : dépasser la seule logique de conformité

Merci à **Dominique Georgie** et **Sacha Ringervitz** pour cet éclairage.

À travers cet entretien, un constat se dégage : **la qualité d'une formation professionnelle ne peut pas se résumer à l'obtention d'une certification.**

Elle repose sur plusieurs niveaux complémentaires :

conformité → qualité interne → qualité pédagogique → résultats → impact.

Qualiopi joue un rôle important dans la structuration des démarches qualité des organismes de formation. Mais l'enjeu identifié par la mission est désormais d'aller plus loin : mieux contrôler, mieux coordonner les acteurs et surtout mieux mesurer **la qualité réelle du service rendu et les résultats obtenus par les personnes formées.**

Les constats et recommandations évoqués dans cet entretien s'appuient sur le rapport conjoint de l'**Inspection générale des affaires sociales (IGAS)** et de l'**Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR)** consacré à la qualité de la formation professionnelle.