

Qualiopi la qualité en formation : Mythe ou réalité ?

Les 2 sociétés qui composent le groupe Tanit Formation, Tanit Ressources Humaines et Tanit Développement, ont toutes les deux la certification Qualiopi.

1. Qu'est-ce que Qualiopi ?

Il s'agit d'une démarche qualité, inscrite dans la durée, qui certifie le processus par lequel l'organisme délivre ses prestations concourant au développement des compétences. Cette certification qualité est reconnue par l'État et délivrée par un organisme accrédité par le Cofrac (le Comité français d'accréditation). Le référentiel Qualiopi est construit autour de 7 critères déclinés en 32 indicateurs.

La loi 2018-771 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » a créé cette obligation à compter du 1^{er} janvier 2022, pour tous les prestataires proposant et sollicitant des fonds publics, mutualisés et/ou paritaires.

2. Qualiopi : qualité et efficacité de la formation ?

2.1. Qualiopi, vive la traçabilité !

La logique du législateur français est la suivante : le prestataire de formation qui saura démontrer son professionnalisme sera supposé délivrer des services de formation de qualité et sera donc lui-même considéré comme un organisme de formation de qualité.

Le législateur a souhaité impulser une logique de contrôle continu afin d'assurer au client/bénéficiaire, à l'entreprise et à l'apprenant qu'ils ont tout lieu d'avoir confiance. (certification valable 3 ans avec un audit de surveillance pendant ces 3 années).

Certes, sur le marché actuel de la formation, le contrôle est utile et nécessaire. S'il structure, il n'est pas une fin en soi.

La certification Qualiopi a le mérite d'obliger les prestataires qui ne l'ont pas fait à réfléchir sur leur organisation, leurs prestations et leurs pratiques, puis à les décrire et à les documenter.

Sa limite réside dans la nature même du contrôle réalisé. C'est une demande accrue de traçabilité. C'est le signe en fait, d'une capacité à décrire et à formaliser les éléments de preuves requis. Et c'est ainsi que nous sommes reconnus comme un prestataire de qualité. Certes c'est un bon début, mais nous pensons que la question de la qualité en formation professionnelle est difficilement séparable de celle de son efficacité sociale et économique. Nous pensons aussi que l'efficacité d'une formation et dépendantes de la nature des moyens qui sont mobilisés et de leur combinaison, c'est la question de l'efficience de la formation.

Qualité <-> Efficacité <-> Efficience

Le maillon central c'est l'efficacité.

2.2 Quid de l'efficacité de la formation ?

Qu'en est-il de la pertinence du dispositif de formation construit (distanciel, présentiel, synchrone, asynchrone, ...) prenant en compte la culture de l'entreprise, les caractéristiques

métier, le soutien ou non de la ligne managériale, le désir de l'apprenant et la compréhension qu'il a de la situation, de sa situation, etc. ?

Au-delà de l'acte de transmettre et d'apprendre l'enjeu majeur, c'est la mise en application des apprentissages sur le terrain.

L'efficacité d'une formation revient à questionner sa capacité à atteindre les objectifs fixés et à obtenir les résultats recherchés. L'efficacité s'exprimera donc en termes d'impact pour l'apprenant et l'entreprise sur le terrain.

Construire l'efficacité de la formation c'est réaliser une ingénierie des compétences pertinente. Nous avons vu ci-dessus qu'il y a un nombre de facteurs importants et probablement plusieurs acteurs internes à prendre en compte. C'est le responsable de formation ou le DRH qui est le représentant de la complexité du système client.

L'efficacité d'une formation sera le résultat d'un processus de « coproduction » entre le responsable de formation, le DRH ou le dirigeant et le consultant expert en ingénierie de compétences.

Réaliser une ingénierie de formation pertinente, c'est s'adapter aux particularités des individus, aux singularités des situations, au contexte culturel de l'entreprise, mais aussi au système de développement des compétences déployé par le responsable de formation et la direction des ressources humaines.

L'ingénierie de formation est en fait un processus d'accompagnement du changement. Il produira des effets sur l'activité de travail, et plus précisément sur la reconstruction du professionnel dans son rapport au travail.

La qualité d'une formation ne peut donc se concevoir sans la prise en compte dès le démarrage de critères qui portent sur l'efficacité.

Ainsi, il est fondamental de définir pour chaque action de formation, les critères et les indicateurs de qualité / efficacité.

Ce sera le résultat de l'alliance entre le responsable de formation et le consultant expert en ingénierie de compétences.

Nous pouvons maintenant affirmer qu'aucune norme ne pourra garantir par avance la qualité du « produit » formation, avant même la confrontation de ses effets sur le terrain.

3. Comment réussir et construire une formation ou un dispositif de formation de qualité ?

Pour qu'une formation soit réussie, efficace et de qualité, nous suggérons de co-construire à partir des attendus et des résultats escomptés sur 3 niveaux.

Quels sont ces différents niveaux ?

- a) Est-ce que les performances organisationnelles se sont améliorées ?
Parce que nous connaissons les résultats attendus sur le terrain, nous pouvons mobiliser les apprenants sur le sens des apprentissages qu'ils réalisent, sur ce qui sera attendu d'eux sur le terrain.
Nous pourrions rechercher avec eux les meilleures manières de faire à partir des cas concrets qu'ils seront susceptibles d'apporter, ainsi s'entraîner à faire du « tout terrain » et faire face à toutes les situations.
- b) Est-ce que les apprenants ont pu transférer ces acquis dans leur travail ?
Nous prenons en compte les conditions réelles de travail :
 - Pour imaginer le format de la formation et les modes d'apprentissages les plus utiles,

- Pour inviter l'apprenant à utiliser, stratégiquement, ce qu'il aura appris dans son environnement de travail et ainsi faciliter le transfert des acquis sur le terrain,
- c) Est-ce que les apprenants ont acquis les habiletés, les connaissances et les performances visées en fin de formation ?
Nous imaginons les meilleures situations pédagogiques pour atteindre ce résultat.
(compétences à acquérir, modes (distanciel, présentiel, synchrone, asynchrone, ...) progression, matériel , organisation, etc.).

Ensemble co-construisons des formations durables

- Avec une bonne gestion des contraintes
- Des modalités pédagogiques visant à favoriser l'apprentissage et les résultats
- Des formations utiles, utilisables, et utilisées

Travaillons ensemble selon les normes Qualiopi pour pouvoir mobiliser les fonds publics, mais surtout avec une ingénierie de formation durable et efficace, avec une culture du résultat.

Nous espérons que ces réflexions vous invitent aussi à approfondir votre pratique. Merci de vos retours et partages.

Joël Rallièrè