

REGARDS CROISÉS :

SOUS-TRAITANCE ET QUALIOPi

#Lafayette #Dossier d'Expert #Janvier2024

Gilles TRICHET
-Lafayette-



Jacques ABÉCASSIS
-LUCID Conseil &
Formation-

Après avoir suscité bien des pronostics et des extrapolations, le décret récemment publié (31/12/2023 au JO) change la donne en matière de sous-traitance sur le marché du Compte Personnel de Formation (CPF). Si le principe de l'encadrement de la sous-traitance est acté - et déjà abordé par l'indicateur 27 du RNQ/Qualiopi - il semble pour le moment vouloir être circonscrit aux prestations accessibles sur la plateforme *Mon compte formation*.

Dans cette continuité, la dernière mouture du Guide de lecture du Référentiel National Qualité (dans sa 9ème version du 08/01/2024) intègre des préconisations sur la sous-traitance, subséquentes à ce décret. Si l'obligation de déclarer son activité pour les prestataires indépendants en sous-traitance est une question encore âprement débattue, on voit pourtant apparaître un nouveau serpent de mer : **et si après-demain l'obtention de la certification Qualiopi devenait obligatoire pour l'ensemble des intervenants en sous-traitance sur une prestation de développement des compétences ?**

Si cela semble relever encore du domaine de la conjecture, est-ce pour autant **souhaitable, faisable, réaliste, et surtout réalisable** ? Pour vous éclairer, nous avons posé ces questions à deux experts aux points de vue aussi bien convergents que divergents : Gilles TRICHET, responsable de la pratique qualité chez Lafayette et Jacques ABÉCASSIS, consultant expert des questions de développement des compétences au sein de LUCID Conseil et Formation.

EST-CE SOUHAITABLE : QUEL SERAIT L'INTÉRÊT POUR LES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES, OU (AU CONTRAIRE) DANS QUELLE MESURE SERAIT-CE CONTRE INDIQUÉ ?

Jacques - Via le guide de lecture, les pouvoirs publics ont adapté, pour la sous-traitance, le décret du Conseil d'Etat qui fixait les sept critères de la certification et l'arrêté qui stipulait leurs indicateurs correspondants. N'exerçant pas une profession de juriste, je serais curieux de comprendre comment cela se traduit en droit. Pour les clients donneurs d'ordre, cette V9 précise ce à quoi ils doivent veiller et leur laisse moins de marge de manœuvre. Les sous-traitants vont-ils facturer cette prestation supplémentaire ? Comment les relations commerciales vont-elles évoluer entre les deux parties se retrouvant égales devant Qualiopi ? Cette nouvelle version des obligations est applicable dès le 1er avril 2024, toutefois les autoentrepreneurs au chiffre d'affaires inférieur à 77 700 euros par an en sont exemptés et ils sont nombreux.

Gilles - Depuis maintenant 4 ans que les premiers audits ont été dispensés avec près de 200 structures accompagnées par Lafayette, nous constatons que la défiance vis-à-vis du Référentiel National Qualité (RNQ) a peu à peu fait place au pragmatisme. Au-delà de la reconnaissance apportée par le certificat et de son rôle de sésame permettant de pérenniser un modèle économique, la démarche est le plus souvent vécue comme structurante voire rassurante sur la capacité du prestataire à formaliser et ancrer ses pratiques - par la démarche réflexive que l'exercice induit, et la validation de sa conformité par une tierce partie.

Alors pourquoi ne pas promouvoir ces bénéfices auprès de l'ensemble des prestataires en incluant ceux n'intervenant qu'en situation de sous-traitance, y compris les entrepreneurs individuels ? Ne pas les inclure serait, d'une certaine manière, les exclure d'une démarche dans laquelle se sont déjà inscrits plus d'un prestataire sur 3[1]. Bien sûr, les détracteurs apparaissent aussi très actifs et prolixes, et leurs griefs s'étalant volontiers à longueur de publications, tantôt alarmistes ("on va tous mourir !") tantôt accusatrices ("tout ça c'est pour tuer les petits au profit des gros !") notamment sur les réseaux sociaux.

[1] 43557 structures certifiées Qualiopi sur 116824 ayant un numéro de déclaration d'activité au 31/10/2023 (soit 37.28%), chiffres DGEFP.

L'une des critiques les plus répandues consiste à fustiger des « lourdeurs administratives », réelles ou supposées, subséquentes à la mise en conformité aux indicateurs du RNQ. Pourtant, lorsque l'on creuse un peu plus dans l'expression de ce ressentiment, il apparaît que les dites tâches sont le plus souvent liées à l'application d'exigences réglementaires (extérieures et bien antérieures au RNQ) mises en exergue par certains indicateurs mais qui n'étaient pas appliquées au préalable par le prestataire.

L'exercice consistant à se mettre en conformité aux exigences du RNQ ne fait que mettre le doigt sur des obligations réglementaires souvent ignorées (consciemment ou pas) qu'il convient alors de sécuriser par des processus mieux structurés, et par voie de conséquence plus rigoureux. Il n'est pas rare non plus qu'à l'origine de ces « usines à gaz » tant dénoncées, l'on retrouve aussi des lubies d'auditeurs et d'auditrices, plus ou moins bien inspirés, lesquelles nécessitent des montages chronophages pour lever des non-conformités aberrantes.

Pour autant, l'une des objections les plus répandues est aussi celle du coût de la démarche de certification. Au-delà de la facturation du cycle (3 audits sur 3 ans, puis un tous les 18 mois en moyenne) qui peut varier entre 2500 et 5000€ HT (sur 3 ans), il y a aussi les éventuels coûts relatifs à l'accompagnement, eux-même très variables. Ceci dit, celui-ci ne doit concerner que la préparation à l'audit initial ; si cet accompagnement a été bien mené, le prestataire doit pouvoir ensuite s'en sortir seul pour les autres audits (surveillance et renouvellement). Le coût annuel de l'audit – sans accompagnement – va donc varier de 1000 à 1500€ TTC, ce qui reste une somme conséquente pour nombre d'indépendants en sous-traitance. Cela a en effet de quoi faire réfléchir, voire reculer.

EST-CE FAISABLE : LES INDICATEURS DU RNQ SONT-ILS TOUS APPLICABLES AUX SOUS-TRAITANTS EN GÉNÉRAL, AUX ENTREPRENEURS INDIVIDUELS EN PARTICULIER ?

Jacques - Les textes rendent désormais obligatoire la certification Qualiopi pour les sous-traitants lorsque la formation sous-traitée est accessible via la plate-forme du Compte Personnel de Formation (CPF). Un élément important de notre divergence de points de vue avec Gilles est résolu avec ces textes récents. En effet, le RNQ était incompatible de manière globale avec la sous-traitance, mais il a directement été aménagé dans le guide de lecture pour lui être applicable. Les indicateurs 1, 2 et 3 sont toutefois déclarés inapplicables, car relevant uniquement du ressort du donneur d'ordre.

Par ailleurs, ce sont bien les procédures Qualiopi du donneur d'ordre que doit respecter le sous-traitant. Tous les indicateurs applicables seront appréciés lors de l'audit selon la teneur du contrat de sous-traitance. Il est donc crucial qu'il devienne très précis pour éviter tout malentendu. Le sous-traitant devra créer ses propres procédures pour démontrer comment il respecte celles de chacun de ses clients, et selon chaque contrat de mission pour les indicateurs 7, 9, 13, 16 et 28. Les indicateurs 5, 26 et 30 sont réinterprétés pour être applicables à l'audit lorsqu'ils se trouveront dans l'échantillon retenu. Le prestataire devra alors démontrer qu'il tient compte des objectifs opérationnels et évaluables définis par le donneur d'ordres (indicateur 5), qu'il dispose d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap ou que son donneur d'ordre lui a communiqué la liste de ses partenaires mobilisables pour orienter les personnes en situation de handicap (PSH) et mettre en place des mesures spécifiques (indicateur 26), et enfin, le sous-traitant devra recueillir l'appréciation des bénéficiaires et de son donneur d'ordres sur la prestation réalisée (indicateur 30).

Enfin, seront applicables systématiquement à tous les sous-traitants les indicateurs 4, 6, 8, 10, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 29, 31 et 32, mais à condition que cela fasse partie des missions définies dans le contrat de sous-traitance.

Gilles - Le RNQ a été conçu pour être adaptable à l'ensemble des structures dispensatrices de prestations de développement des compétences, qu'elles soient unipersonnelles ou non. A partir du moment où votre déclaration d'activité a été enregistrée auprès des services de l'Etat, vous faites partie de la grande famille des « prestataires d'actions concourant au développement des compétences » (les PAC).

Ainsi, afin de s'assurer de la compatibilité entre les exigences du RNQ et les pratiques des entités unipersonnelles intervenant le cas échéant en sous-traitance, le principal Syndicat professionnel des Consultants-Formateurs Indépendants (le SYCFI) a été régulièrement consulté lors de la phase de rédaction du RNQ comme au fur et à mesure de la publication des différentes versions du guide de lecture du RNQ. Le but était de veiller à ce que ces exigences n'excluent pas de facto les Consultants-Formateurs Indépendants de la capacité à se certifier et, partant, d'éviter qu'ils ne puissent plus faire financer leurs prestations sur les fonds publics.

Néanmoins, si le prestataire doit s'approprier les indicateurs du RNQ à travers son activité (dispositifs certifiants ou pas, formations courtes ou longues, synchrones/asynchrones...), le guide de lecture n'évoque la particularité des prestataires indépendants que dans les indicateurs 18 (NB : *Un prestataire indépendant peut assurer seul les différentes fonctions*) et 22 (NB : *Les prestataires indépendants démontrent leur démarche de formation continue*). Or, des informations complémentaires y sont plus régulièrement précisées pour les CFA (centre de formation d'apprentis), CBC (centre de bilan de compétences), VAE (validation des acquis de l'expérience), PSH (personne en situation de handicap), la FOAD (formation ouverte et à distance), les nouveaux entrants. Il serait alors tout à fait pertinent d'ajouter d'autres préconisations spécifiques dans le cas des travailleurs indépendants.

EST-CE PERTINENT : L'ÉCOSYSTÈME EN A-T-IL BESOIN ? LA QUALITÉ DES PRESTATIONS DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES PEUT-ELLE EN FAIRE L'ÉCONOMIE, OU AU CONTRAIRE EN SERAIT-ELLE RENFORCÉE ?

Jacques - Concernant la pédagogie, il n'y a plus de débat sur l'effet professionnalisant qu'ont eu les régulations autour du Datadock puis de Qualiopi, sur les formateurs sous-traitants. Bon gré, mal gré, ils doivent aussi entrer dans l'économie moderne, ce qui n'a pas que des avantages. Plus largement, les actes de régulation sur l'offre depuis 2018 ont beaucoup augmenté la contrainte. Il faut donc aussi dorénavant montrer patte blanche pour exercer comme sous-traitant sur le marché financé de la formation professionnelle et notamment via le CPF. Pour ceux dont les activités étaient très formalisées, ces contraintes ont sûrement augmenté les tâches de traçabilité mais elles peuvent aussi leur permettre un meilleur pilotage de leur activité, et pour certains d'augmenter leurs revenus.

Pour ceux qui exercent la sous-traitance en dehors des objectifs des politiques de l'emploi, c'est de plus en plus difficile. Il leur reste tout de même le marché de la formation non financée sous condition de certification Qualiopi. Deux marchés coexistent donc. Un repère visible de l'option choisie par les sous-traitants permettrait aux clients potentiellement donneurs d'ordre une meilleure lisibilité de leur offre. Sûrement pas la certification Qualiopi pour les raisons évoquées précédemment, mais il existe déjà des repères :

- Les certifications de formateurs enregistrées aux répertoires de France compétences,
- 14 sont actives au RNCP, et 6 au Répertoire Spécifique dont une dizaine, généralistes,
- Le Répertoire Professionnel des Consultants Formateurs Indépendants (RPCFI) du SYCFI,
- La certification ICPF PRO et ses 3 niveaux de reconnaissance, proposé par L'Institut de Certification des Professionnels de la Formation et du Conseil (ICPF),
- Peut-être pas pour les indépendants, mais les certifications ISO 9001, ISO 21001 pourraient faire partie de ces repères,
- Et d'autres référentiels ISO, en langue, en formation à distance, par exemple.

Il faudrait peut-être se questionner sur l'intérêt de réduire le nombre de ces signaux envoyés au marché pour ne pas l'aveugler. La certification Qualiopi vient en tout cas d'être ajoutée à la liste des critères de sélection de l'offre.

Gilles - La certification Qualiopi a vocation à être un marqueur inclusif. Bien qu'elle réponde à une injonction liée à l'accès aux financements, le choix de se faire certifier demeure une démarche volontaire. Quand bien même seul un PAC sur trois a fait le choix de la demander, et a fortiori de l'obtenir, elle demeure un indicateur reconnu dans l'écosystème de la formation professionnelle. Bref, il y a ceux qui l'ont, et ceux qui ne l'ont pas – ou pas encore. On lit et entend souvent que Qualiopi ne garantit pas la qualité des prestations. Si Qualiopi n'est pas en effet une certification de service, elle demeure une certification de processus. C'est bien le prestataire, ses pratiques, ses usages et ses modes opératoires mis en œuvre qui sont certifiés ; c'est sa professionnalité qui est mise en avant. Et c'est bien cette professionnalité du prestataire d'actions concourant au développement des compétences qui est mise en exergue et en valeur par l'obtention de la certification ; c'est bien elle encore qui est gage de la qualité de la prestation délivrée - dont le contrôle a quant à lui été délégué aux financeurs[1].


[1] Cf. les articles L6316-1 et 3 du code du travail.

Avec l'obligation d'afficher son certificat et sa validité sur [l'annuaire](#) des entreprises, cette professionnalité devient visible, lisible, crédible. Elle éclaire donc le marché et permet aux prestataires indépendants, même en sous-traitance, de s'y distinguer ; d'autant qu'en ce qui les concerne cette professionnalité est intrinsèque à la personne physique, elle est individuelle et non collective.

Revenons alors à la raison d'être de la sous-traitance en formation professionnelle. Dans le cadre des obligations réglementaires des PAC, la DGEFP par la voix de ses déclinaisons régionales (les DREETS) stipule que « *Lorsqu'un organisme de formation ne peut pas assurer tout ou partie d'une formation, il peut conclure un contrat de sous-traitance avec un autre prestataire de formation* ». Cette possibilité a été récemment réaffirmée dans l'article L6323-9-2 de la loi du 19/12/2022 en ces termes « Le prestataire [...], dans des conditions définies par voie réglementaire ». La sous-traitance peut et doit alors s'entendre comme une démarche partenariale basée sur une reconnaissance et une confiance réciproques. Le seul respect de l'indicateur 27, même s'il est déjà un premier garde-fou, ne fait qu'imposer au donneur d'ordre de s'assurer que le sous-traitant respecte bien ses propres processus, et les dernières préconisations figurant en bas de pages sur la V9 du Guide de lecture permettent désormais d'éclairer la démarche des auditeurs. Par une extension de l'obligation faite aux sous-traitants d'être eux-mêmes certifiés, le donneur d'ordre aura l'assurance que la professionnalité de son partenaire a été mesurée en tenant compte des mêmes exigences de qualité que les siennes (même si les processus audités peuvent être différents).

La relation partenariale et la qualité de la prestation délivrée dans le cadre de cette relation ne peuvent qu'y gagner !

NOUS CONTACTER

 09 72 11 88 70

 communication@lafayetteassocies.com

 www.lafayetteassocies.com

