

Dossier documentaire réalisé par Centre Inffo



Obligation, démarche ou culture : comment les régions s'approprient la qualité ?

Jeudi 26 et vendredi 27 novembre 2015

Journées d'information et d'échanges de pratiques

DOSSIER DOCUMENTAIRE



Xavier Vonkorad
Département Documentation
x.vonkorad@centre-inffo.fr

Novembre 2015

SOMMAIRE

SELECTION D'ARTICLES

LE POINT SUR LA QUALITE EN FORMATION

- Démarches qualité en formation professionnelle et certifications des prestataires de formation** p. 5
Centre Inffo, juillet 2015
- Décret d'application de la réforme : l'heure de la révolution "qualité"** p. 9
Inffo formation, n°881, 1^{er} – 31 juillet
- La qualité de la formation, un enjeu capital de la réforme** p. 11
Le Quotidien de la formation, 11 juin 2015
- Le Conseil national identifie trois niveaux dans la chaîne de la qualité de la formation** p. 13
Le Quotidien de la formation, 17 juin 2015
- Enquête Opinion Way sur la qualité de la formation : bonne perception pour 94% des actifs français** p.14
Débat Formation, janvier – février 2015
- La qualité : un critère de sélection des organismes de formation** p. 15
Inffo formation, n°855, 1^{er} – 14 mai 2014, p. 33

DEMARCHES QUALITE : ILLUSTRATIONS EN REGIONS

- Evaluer la qualité des dispositifs de formation** p. 16
Débat Formation – Hors-série Régions, 2012
- Les démarches qualité en Région île de France : De la qualité de l'achat public à la responsabilité sociale et aux démarches qualité en apprentissage et en formation continue** p. 17
Conseil Régional d'Ile-de-France, novembre 2015
- Languedoc-Roussillon : la charte Certif-LR, une première en France** p. 19
Débat Formation, janvier – février 2015
- Présentation de la charte pour la qualité de la formation professionnelle en Nord-Pas-de-Calais** p. 20
AGEFOS PME Nord Picardie
- En Nouvelle-Calédonie, la formation professionnelle continue a désormais son label qualité (dossier de presse)** p. 25
Direction de la Formation Professionnelle Continue en Nouvelle-Calédonie, 28 mars 2012
- La Démarche Qualité en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur** p. 30
GIP Espace Compétences

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES p. 31

QUALITE DE LA FORMATION : POINTS DE REPERES p. 31

LES DEMARCHES PILOTEES PAR LES REGIONS ET TOM p. 35

Démarches qualité en formation professionnelle et certifications des prestataires de formation

Centre Inffo, juillet 2015

<http://www.centre-inffo.fr/produits-et-services/produits/demarches-qualite-en-formation-professionnelle-et-certifications-des-prestataires-de.html>

Extrait

En France, les démarches qualité dans le secteur de la formation professionnelle sont nées dans les années 1980. Aucune d'elles n'est obligatoire à ce jour. D'application volontaire, elles ont pour but essentiel d'engager la confiance, d'optimiser et de garantir la qualité du service rendu dans le cadre d'une relation « client-fournisseur », entre l'offreur et l'acheteur de formation.

Chaque démarche apporte ses garanties spécifiques à des niveaux différents. Sa valeur sur le marché repose essentiellement sur sa pertinence et sa notoriété, qui sont proportionnels :

- à la représentativité des intérêts qui ont accompagné son élaboration : plus grande est la diversité des acteurs impliqués, plus large sera le consensus autour de cette démarche ;
- au mode de reconnaissance de cette la démarche : on accorde en général plus de crédit à une démarche certifiée par un tiers qu'à une auto-déclaration de respect d'engagements.

Ce document se propose d'apporter une grille de lecture pour comprendre les différents éléments des démarches qualité en formation et pour être en mesure d'établir ensuite ses propres critères de choix.

Pourquoi s'engager dans une démarche qualité ?

S'engager dans une démarche qualité permet de revisiter ses pratiques et de renforcer le dialogue avec ses interlocuteurs autour d'une culture partagée. Les différentes démarches et certifications en usage poursuivent des logiques spécifiques et sont plus complémentaires que concurrentielles. C'est le marché qui en grande partie définit la valeur accordée aux dispositifs existants et détermine le choix de telle ou telle démarche et certifications.

Les démarches de qualité sont d'excellents moyens de professionnalisation, autant pour le prestataire de formation, qui trouve matière à optimiser son activité, définir sa stratégie et améliorer sa visibilité sur le marché, que pour l'acheteur qui améliore ses pratiques d'achat, de pilotage et d'évaluation de la formation.

Important

Ce document a été rédigé avant la publication du décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue (dont l'intégralité figure en annexe).

Qu'est-ce qu'une démarche-qualité en formation ?

Toute démarche-qualité en formation repose sur deux éléments clés :

- **la formalisation, au travers d'un référentiel-qualité**, des engagements du prestataire ou des exigences nécessaires pour délivrer cette prestation. Ce document caractérise soit :
 - un service ou un produit
 - le prestataire de formation :
 - . soit les compétences attendues de la personne qui délivre la prestation (en termes d'expérience, de qualification...);
 - . soit l'organisme de formation (en termes de moyens et d'organisation nécessaires pour fournir le service ou la prestation).

Selon la nature de la démarche-qualité, ce document de référence s'appelle référentiel, charte, cahier des charges, norme...

On distingue les « référentiels normatifs » (normes françaises NF, européennes CEN, internationales ISO) des référentiels privés (tous les autres).

Le périmètre de légitimité d'un référentiel-qualité (cf. schéma 2) dépend de son mode d'élaboration : ce document peut être rédigé par un seul prestataire de formation, par des pairs ou un groupement professionnel, par un ou plusieurs financeurs, par un groupe réunissant l'ensemble des parties prenantes (dont les pouvoirs publics et usagers). De même, sa représentativité géographique va de l'échelon local à l'échelon mondial en passant par le national.

- **la reconnaissance de la conformité de l'application de ce référentiel-qualité** ; elle est soit :
 - **déclarative** et dans ce cas n'engage que celui qui l'énonce (« je déclare respecter tel engagement, telle charte ou appliquer telle norme »). C'est le cas des démarches-qualité dont le référentiel présente des engagements de prestataires ou des recommandations/bonnes pratiques ;
 - **contrôlée et attestée formellement** par un tiers après une procédure d'audit (cf. page 11). Ce contrôle est systématique lorsque le référentiel-qualité pose des exigences.

NB : tous les référentiels-qualité ne donnent pas lieu à une reconnaissance délivrée par un tiers. En revanche, la reconnaissance de la démarche-qualité ne peut exister sans référentiel.

Schéma 1 - Les 2 piliers des démarches qualité en formation

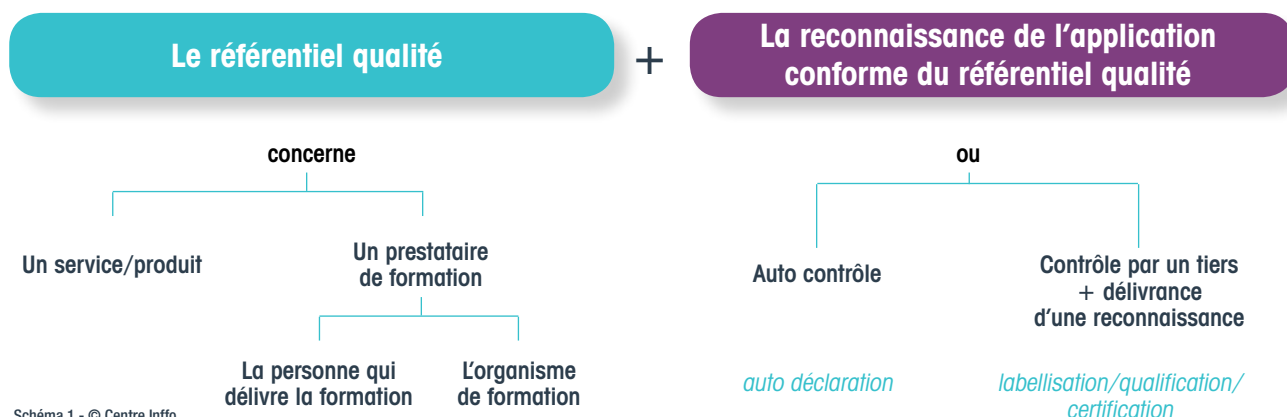


Schéma 1 - © Centre Inffo

Ne pas confondre

- **Démarche-qualité et obligation réglementaire** : les démarches-qualité décrites dans le présent document, dont les normes NF et ISO, sont d'application volontaire. Elles sont régies par le marché. Par ailleurs, il existe des obligations réglementaires imposant à un prestataire de formation de posséder un agrément ou une certification ad hoc pour délivrer des actions de formation dans certains domaines (notamment santé, sécurité, cf. tableau des certifications) ;
- **Normalisation et certification** : la normalisation est l'activité de production de normes. La certification est, selon le Code de la consommation, « l'activité par laquelle un organisme, distinct du prestataire, atteste, à la demande de celui-ci, effectuée à des fins commerciales, qu'un service est conforme à des caractéristiques décrites dans un référentiel et faisant l'objet de contrôles » ;
- **Le référentiel-qualité et la certification**, dont les noms peuvent parfois être identiques : ainsi, la certification ISO 29990 porte le même nom que la norme ISO 29990... ;
- **Formation certifiante et certification d'un organisme de formation**. L'action de formation dite « certifiante » prépare les apprenants à une certification (diplôme, titre...) ; ce sont eux qui seront certifiés après avoir passé avec succès les épreuves de ce titre ou diplôme. Il n'est pas (toujours) nécessaire que le prestataire de formation soit certifié lui-même pour délivrer des actions de formation certifiantes. La certification d'un prestataire atteste de sa conformité aux exigences et critères d'un référentiel, et témoigne ainsi de sa compétence et de son expertise. Dans certains cas (santé, sécurité par exemple), un agrément ou une certification ad hoc lui est nécessaire pour délivrer des actions de formation spécifiques ;
- **Accréditation et certification**. La certification est une attestation réalisée par une tierce partie, relative à des produits, des processus, des systèmes ou des personnes (source : Cofrac). L'accréditation est une « attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité » (norme ISO/CEI 17000). Les organismes d'accréditation ont pour mission de contrôler les organismes de contrôles, dont les organismes qui délivrent des certifications. En résumé, l'accréditation est la certification des certificateurs.

Les référentiels-qualité : de la charte à la norme

L'élaboration d'un référentiel-qualité consiste à **décrire et caractériser les résultats attendus** de la démarche qualité.

Ce document peut prendre plusieurs formes :

- **la charte** est un document court, généralement rédigé avec des phrases simples et sous forme d'une liste d'actions. Aucune règle juridique ou technique ne régit son élaboration :
 - lorsqu'elle résulte de l'initiative de prestataires de formation, elle liste des engagements volontaires. Exemples : la « Charte qualité de la Fédération de la Formation Professionnelle », la « Charte des bonnes pratiques en alternance et formation à distance du Forum français pour la formation ouverte et à distance ». Dans ce cas, elle ne fait pas systématiquement l'objet d'un contrôle de conformité par un tiers ;
 - lorsqu'elle résulte de l'initiative d'un ou plusieurs commanditaires/financeurs de formation, la charte décline leurs exigences à l'égard des prestataires de formation : par exemple les chartes d'Opcv, de conseils régionaux... Le contrôle de conformité aux exigences de la charte est généralement piloté par ces commanditaires/financeurs de formation. Il donne lieu à la délivrance d'une attestation lorsque le prestataire répond aux exigences de façon satisfaisante ;
- **le cahier des charges** est rédigé par le client, commanditaire ou financeur de la démarche-qualité. Il décrit de la façon la plus précise possible le résultat attendu, voire les moyens nécessaires pour obtenir ce résultat ;
- **la norme** qui a un statut particulier : son processus d'élaboration est porté par des organismes officiels de normalisation aux niveaux français (Afnor – Association française de normalisation), européen (CEN – Centre européen de normalisation) et international (ISO – International Standard Organization) selon des règles précises. Les documents normatifs (normes homologuées, fascicules de documentation, référentiels de bonnes pratiques) sont élaborés selon des procédures normalisées, après consultation et consensus entre toutes les parties prenantes du secteur : organisations professionnelles, commanditaires et financeurs publics et privés de la formation, prestataires de formation, représentants des pouvoirs publics, partenaires sociaux, représentants des usagers, etc. Ce processus d'élaboration leur donne une forte légitimité.

DÉCRET D'APPLICATION DE LA RÉFORME

L'HEURE DE LA RÉVOLUTION "QUALITÉ"

À l'heure où nous mettons sous presse, le décret "qualité" n'était pas encore paru, mais restait annoncé comme imminent. Un texte très attendu, depuis janvier, par les acteurs de la formation, Opca et organismes de formation.

Célia Coste



L'IMAGE

Sera évaluée la cohérence des moyens pédagogiques et techniques mobilisés, au regard de la charge induite par la commande, de l'objectif, de la qualification ou de la certification visés, du public et de la durée de l'action.

La loi du 5 mars a prévu de confier une nouvelle mission aux financeurs de la formation professionnelle (Opca, Régions, Pôle emploi, etc.) : celle de s'assurer de la capacité des prestataires de formation à dispenser une formation de qualité.

Cette idée, introduite lors de l'examen du texte au Sénat, a trouvé son parachèvement en commission mixte paritaire. Si l'amendement de la sénatrice Chantal Jouanno, rejeté par la Haute Assemblée, allait beaucoup plus loin, prévoyant la labellisation préalable de tout orga-

nisme, le législateur a souhaité conserver cette notion de qualité pour contribuer à la professionnalisation des financeurs qui achètent de la formation.

Le texte précise que les acheteurs "concourent au développement de la professionnalisation de l'acte d'achat conclu en matière de formation professionnelle continue par les entreprises et les personnes en mettant à disposition de celles-ci, ainsi que des organismes de formation, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées"¹.



La balle est dans le camp des financeurs, car ils ont des objectifs communs à construire



Jean-Philippe Cépède

directeur du pôle juridique-observatoire de Centre Inffo

Les critères

À présent, *“la balle est dans le camp des financeurs, car ils ont des objectifs communs à construire, analyse Jean-Philippe Cépède, directeur du pôle juridique-observatoire de Centre Inffo. C’est leur comportement qu’il va falloir regarder. Le décret appelle à la mise en place d’une veille commune sur cette thématique pour faciliter la co-construction de process”.*

Sur cette base, sept critères avaient été retenus initialement, renvoyant à la définition même de l’action en formation :

- le respect de dispositions légales telles que l’élaboration d’un règlement intérieur, d’un programme définissant les prérequis et les objectifs de l’action de formation, etc. ;
- la capacité à identifier des *“objectifs intelligibles”* et à adapter son offre au public formé ;
- la cohérence des moyens pédagogiques et techniques mobilisés au regard de la charge induite par la commande, de l’objectif, de la qualification ou de la certification visés, du public et de la durée de l’action ;
- la capacité à mettre en place un système de suivi et d’évaluation adapté, dès l’entrée en formation ;
- l’accessibilité à des *“informations transparentes”* (fonctionnement, délai d’accès à la formation, moyens pédagogiques, etc.) ;
- la qualité des titres, diplômes et certificats de qualification du personnel ;
- et le recueil et la prise en compte des appréciations rendues par les bénéficiaires sur les formations suivies².

Labels, certifications et normes à définir

Ces critères seront appréciés selon une méthodologie définie par le Conseil national de l’emploi, de la formation et de l’orientation professionnelles. *“Le texte responsabilise le Cnefop sur la question de la qualité”,* observe Jean-Philippe Cépède. Selon les termes du projet de décret, le Cnefop *“favorise l’amélioration et la promotion des démarches de certification qualité”.*

Autre tâche dévolue au Conseil national : celle d’établir une liste des labels, certifications et normes pour les prestataires de formation, par laquelle les critères énoncés seront réputés satisfaits. Cette liste devra être rendue publique au plus tard le 1^{er} janvier 2016, par arrêté du ministre



Les acheteurs devront établir une liste de référence des prestataires de formation mettant en œuvre des actions de qualité reconnues.



1. Extrait d’un article du projet de décret qualité.

2. Examiné en plénière du Conseil national de l’emploi, de la formation et de l’orientation professionnelles, le projet de décret s’est vu enrichi du dernier critère à la demande de plusieurs organisations syndicales (notamment la CFDT).

en charge de la Formation professionnelle. Si cette disposition peut être perçue comme un encouragement de la part des pouvoirs publics à une logique de labellisation, Jean-Philippe Cépède rappelle que l’objectif initial réside dans le renforcement du contrôle qualité.

La prise en compte du coût de la formation

Autre obligation des financeurs dans leur démarche qualité : la prise en compte du coût de la formation. Le texte précise que *“les organismes s’assurent de la cohérence du prix des prestations qu’ils achètent au regard de l’analyse de leurs besoins, de l’ingénierie déployée par le prestataire, de l’innovation des moyens mobilisés et des tarifs pratiqués dans des conditions d’exploitation comparables pour des prestations analogues”.* Soit la fameuse notion de juste prix.

Enfin, les acheteurs devront établir une liste de référence des prestataires de formation mettant en œuvre des actions de qualité reconnues, soit par une procédure interne d’évaluation, soit par la reconnaissance d’une certification ou d’un label. Cette liste devrait, elle aussi, voir le jour avant la fin de l’année. ●

La qualité de la formation, un enjeu capital de la réforme



ela n'a échappé à aucun observateur : contrairement aux précédentes lois sur la formation professionnelle, celle du 5 mars 2014 évoque clairement la question de la qualité et de l'évaluation des actions de formation. En effet, note Jean Wemaëre, président de la Fédération de la formation professionnelle (FFP), *“cette question était le parent pauvre des précédentes réformes de la formation. C'est la première fois que dans une loi sur la formation professionnelle ou dans les accords, le mot « qualité » est officiellement prononcé.”*

Un sujet majeur pour tous les acteurs

Il est demandé aux financeurs publics et paritaires (État, Pôle emploi, Régions et Opca) de s'assurer de la capacité de l'organisme de formation à réaliser une prestation de qualité. *“De toute façon, la qualité est un sujet majeur pour les acteurs de la formation, qu'ils soient prestataires, prescripteurs, financeurs ou bénéficiaires.”* Pour le patron de l'organisation profes-

La qualité de la formation est une thématique qui concerne tous les acteurs, des donneurs d'ordre aux bénéficiaires, en passant bien sûr par les organismes et les formateurs. À ce titre, le décret d'application de la loi du 5 mars est particulièrement attendu. Que certifier, comment certifier ?

sionnelle représentative des organismes privés de formation, il est important de rappeler que, comme dans d'autres domaines, la qualité est, avant tout, *“la capacité d'un prestataire à répondre au besoin de son client et à sa satisfaction”*.

L'Office professionnel de qualification

Pour autant, ni les opérateurs, ni les prescripteurs, ni les financeurs n'ont attendu la loi pour s'occuper de la qualité de la formation. *“Les organismes de formation, et la profession en général, ont, depuis très longtemps, mis la qualité de l'offre au cœur de leur activité”*, indique Jean Wemaëre.

“

Sensibiliser davantage prescripteurs et financeurs sur l'importance de la qualité en formation

”

Lui-même, en 1994, a soutenu la création, à l'initiative du ministre du Travail d'alors, Jacques Barrot, de l'Office professionnel de qualification des organismes de formation (OPQF). *“La qualité est l'ADN de notre Fédération, assure-t-il, elle est inhérente à un meilleur professionnalisme et à une plus grande lisibilité de l'offre. C'est pourquoi nous tenions à mettre en place des outils d'évaluation de la qualité de l'offre.”*

Du côté des Opca, le discours est similaire. *“L'évaluation et la qualité de l'offre de formation sont une préoccupation collective de l'ensemble des Opca. Même si les précisions restent à venir, cette mission a toujours été présente dans les Opca. Elle était administrative dans son approche. Avec la réforme, elle sera davantage efficiente”*, observe Yves Georgelin, délégué général du Forco (voir ci-contre).

Les certifications

Aujourd'hui, le marché de la qualification est caractérisé par plusieurs certifications, dont les principales sont : Iso 9001 (système de management de la qualité de l'entreprise), Iso 29990 (services fournis par les prestataires de formation), NF Service Formation, et ISQ OPQF (qualification de l'organisme de formation dans un ou plusieurs domaines de formation), ICPF&PSI¹ (formateurs). À celles-ci, s'ajoutent les labels

suite de la p. 20 ▷

propres, notamment, à des branches professionnelles.

“Bien qu'ils soient complémentaires, tous ces modes de certification n'apportent pas les mêmes éclairages. En termes de lisibilité, il serait important, dans le cadre de la réforme, de donner plus d'éclairage sur ce qu'apporte chacune de ces démarches, qui sont avant tout volontaires. C'est un travail très important à faire”, indique Claude Née, président de la Commission d'instruction de l'ISQ, l'organisme



de qualification des entreprises de prestations de services intellectuels.

Sensibiliser les donneurs d'ordre

“Le fait que la qualité soit aujourd'hui mise en avant permettra de sensibiliser davantage l'ensemble des prescripteurs et les financeurs à l'importance de la qualité en formation. La formation étant désormais considérée comme un investissement, il est important que les donneurs d'ordre soient sensibles à la mesure de leur retour sur investissement. Ce ne sera plus aux seuls prestataires de le faire, mais aussi leurs clients, leurs prestataires, leurs mandataires, etc.”, se réjouit le président de la FFP.

Qualité de l'organisme, de la formation ou du formateur ?

Mais, reste à savoir sur quoi portera la qualité. Sur l'organisme, les actions de formation, les formateurs ? Pour Christine Anceau, déléguée générale de l'ISQ, “la qualité peut s'apprécier en trois niveaux : organisme de formation, action de formation, formateur. On peut s'imaginer que les rédacteurs du décret choisissent un de ces trois niveaux (actuellement, le Code du travail, dans son chapitre 6, parle de prestataire, et non d'action de formation). Si tel était le cas, cela supposerait que des organismes de formation fassent évaluer des milliers d'actions de formation. Si on veut se positionner au niveau du formateur, ce sera la certification individuelle”.

Ne pas se noyer dans une tâche immense

Selon François Galinou, président de l'Institut de certification de professionnels de la formation et de la prestation de service intellectuel (ICPF&PSI), qui certifie les professionnels personnes physiques, de la formation, du conseil, “il serait fastidieux de certifier chacune des actions de formation d'un organisme qui en dispenserait plusieurs dizaines”. Il serait donc “raisonnable et pratique d'évaluer plutôt la qualité en se calant sur ce qui se fait dans l'enseignement supérieur et l'Éducation nationale, c'est-à-dire, en raisonnant diplôme plutôt que formation”.

Bien qu'ils déclarent ne pas s'attendre à une révolution sur la qualité, les acteurs attendent avec impatience le décret prévu pour la fin de l'année. “Si les personnes qui travaillent sur ce chantier décident de garder les systèmes de qualification existants, nous aurons un mouvement important vers la qualité. Aujourd'hui, quelque 1 200 organismes sont certifiés et entre 10 000 et 14 000 autres pourraient l'être”, espère le président de l'ICPF&PSI.

Une certification obligatoire ?

Même si, comme le note Christine Anceau, la plupart des opérateurs se demandent s'ils doivent se faire tous certifier. “Les organismes de formation

redoutent d'être obligés d'être certifiés, soit parce qu'ils se défient du regard extérieur, soit parce qu'ils estiment faire déjà assez pour la qualité. Et certains savent bien qu'ils ne sont pas parfaits en tous points.” Il est vrai que ni le certificat, ni le label, ni la norme ne garantit le zéro défaut. “Mais, c'est un gage de confiance, de sérieux et de sécurité pour le donneur d'ordre”, insiste Jean Wemaëre.

Attention à la multiplication des certifications

Pour le président de la FFP, “il ne serait pas efficace de multiplier les outils d'évaluation de la qualité de l'offre. Actuellement, nous avons des outils permettant d'améliorer la qualité de la formation. Ce serait raisonnable de s'en tenir à ces outils et de développer leur reconnaissance”. Et que chaque financeur ne définisse pas ses propres critères qualité.

“Il ne faut pas que la Région définisse son label, Pôle emploi son cahier des charges qualité, l'Opcva son propre référencement. Si un prestataire doit faire face à un grand nombre de labels, certifications, etc., il ne pourra s'y retrouver ni s'en sortir, pointe Claude Née. C'est une bonne chose que la loi se soit saisie de cette question et que le décret tant attendu précise les critères.”

La lisibilité des normes

Comme ses collègues, le président de la Commission d'instruction de l'ISQ prône une meilleure lisibilité des normes. “On pourrait imaginer un site qui recense l'ensemble des prestataires qualifiés afin de faciliter le choix pour les acheteurs de formation”, précise Jean Wemaëre.

Le choix des prestataires va désormais se faire à partir des critères de qualification. “Les acheteurs sont encouragés à choisir des organismes de formation labellisés ou certifiés. Comme dans tous les domaines, il est prudent de bien se renseigner et de recourir à un prestataire dont le sérieux est attesté par un outil de qualification. Ainsi, l'appartenance à un réseau de prestataires qualifiés constitue également un gage de sérieux”, rappelle le président de la FFP. Qui encourage les prestataires à “porter le discours sur la qualité dans leur communication auprès des publics”.

■ Knock Billy

1. Institut de certification des professionnels de la formation professionnelle et de la prestation de service intellectuel.

Le Conseil national identifie trois niveaux dans la chaîne de la qualité de la formation

La commission Qualité, développement des compétences et des qualifications (DCQ) du Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle (Cnefop) s'est réunie le 2 juin dernier. La question de la qualité de la formation a été un des points majeurs abordés lors de cette rencontre. Il s'agissait, « *sur cette question, de mieux définir ce qu'on pourrait proposer comme éléments constitutifs de la qualité de la formation* », a indiqué au *Quotidien de la formation*, Bernard Monteil, vice-président de la Fédération de la formation professionnelle (FFP) et membre de la commission DCQ. Le «schéma la chaîne de la qualité de la formation professionnelle», dont la seconde version a été présentée lors de cette réunion, intègre plusieurs niveaux.

Le premier aborde la question des finalités de la formation. Le questionnement est de savoir si une formation de qualité est celle qui « *permet de valider des compétences recherchées sur le marché de l'emploi* », ou celle qui « *permet d'acquérir les connaissances nécessaires facilitant l'insertion professionnelle* ».

Le deuxième niveau concerne la « *qualité de la déclinaison opérationnelle* ». Celle-ci prend en compte trois éléments :

- la qualité de l'orientation (SPO [1], SPRO [2], CEP [3], ainsi que l'entretien professionnel et le plan de formation des entreprises ;
- la « *qualité du lien entre la formation et l'emploi* » : donc la qualité de la prise en compte des évolutions des métiers et des compétences, ainsi que celle de l'offre et des processus de certification ;
- la qualité des achats, qui intègre celles des politiques d'achat et de l'ingénierie administrative et financière. Selon le vice-président de la FFP, « *la qualité perçue sur le plan opérationnel doit prendre en compte l'ensemble des aspects* ».

Le troisième élément de la chaîne concerne la qualité de l'action de formation elle-même, c'est-à-dire de l'ingénierie de formation dans sa globalité : contenus de formation, diversification des modalités pédagogiques, qualité des formateurs, individualisation des parcours.

« *Un travail de fond a été fait qui montre que lorsqu'on parle de qualité de la formation, on n'est pas dans une logique utilitariste. Il s'agit d'une articulation entre les besoins, les individus-stagiaires et l'organisation. La chaîne de qualité est une vision globale* », a précisé Bernard Monteil. En effet, « *le questionnement autour de la qualité de la formation se concentre essentiellement sur les conditions de réalisation de la formation. Néanmoins, une formation professionnelle de qualité est le fruit d'une chaîne de responsabilités impliquant de nombreux acteurs qu'il faut réussir à appréhender de façon globale* », rappelle la commission DCQ dans un document de travail. Ses travaux s'inscrivent dans le cadre des priorités que le Cnefop s'est données pour la période 2015-2017. La commission assure le travail préparatoire à l'élaboration de la liste des certifications, labels, démarches qualité satisfaisant les sept critères du décret « qualité » à paraître dans quelques jours.

La prochaine réunion des membres de la commission est prévue pour le mardi 7 juillet 2015.

Notes

[1] Service public de l'orientation.

[2] Service public régional de l'orientation.

[3] Conseil en évolution professionnelle.

Knock Billy, le 17 juin 2015

ENQUÊTE OPINION WAY SUR LA QUALITÉ DE LA FORMATION

BONNE PERCEPTION POUR 94 % DES ACTIFS FRANÇAIS

Ouvert à tous les actifs quel que soit leur statut, le Compte personnel de formation (CPF) doit permettre d'attirer davantage de personnes vers la formation professionnelle. Une « démocratisation » qui va transformer en profondeur le paysage de la formation. Face à de nouveaux profils d'actifs, il est indispensable pour les différents acteurs de la formation de mieux comprendre les raisons objectives qui poussent salariés et demandeurs d'emploi à suivre une formation; il leur faut aussi identifier leurs attentes.

Dans ce cadre, à l'heure de la mise en œuvre du CPF au 1^{er} janvier 2015, l'AFPA a confié à l'institut OpinionWay une enquête afin de mieux comprendre les attentes des actifs et leur perception d'un organisme et d'une formation de qualité.

Un tiers des actifs a suivi une formation au cours des douze derniers mois

Près d'un tiers des actifs (31 %) déclarent avoir suivi une formation dispensée par un organisme de formation au cours des douze derniers mois. Les catégories socioprofessionnelles les plus élevées ont été, comme toujours, les principales bénéficiaires d'une formation. Ainsi, le taux de suivi monte à 41 % pour les cadres contre 24 % pour les employés et 21 % pour les ouvriers. Un peu moins d'un demandeur d'emploi sur cinq (19 %) déclare avoir suivi une formation, un faible taux, encore plus marqué chez les demandeurs d'emploi en recherche depuis plus de six mois (12 %).

La taille de l'entreprise reste actuellement un critère discriminant, les actifs travaillant dans des TPE de moins de dix salariés ne sont que 21 % à déclarer avoir suivi une formation contre 36 % pour les salariés des entreprises de plus de 250 salariés.

Une démarche souvent pro-active dans la recherche de formation

55 % des actifs interrogés déclarent être à l'origine de la ou des formation(s) professionnelle(s) suivie(s), pour les autres c'est plutôt l'employeur qui est à l'origine de la démarche. Dans le contexte de la réforme de la formation, cette tendance témoigne de la nécessité de communiquer directement aux actifs les offres des formations.

Une formation jugée de qualité mais qui reste encore perfectible

Dans leur grande majorité, les actifs ayant suivi une formation au cours de l'année écoulée estiment que celle-ci était de bonne qualité (94 %). Toutefois seuls un peu plus d'un tiers de ces derniers décrivent celle-ci comme de très bonne qualité (34 %), signe que la formation peut encore être améliorée pour tendre vers l'excellence.

Les demandeurs d'emploi restent les plus résér-

vés sur la qualité de la formation suivie (69 % de bonnes opinions contre 94 % pour les actifs).

Des actifs qui attendent une formation efficace

Pour les actifs, trois critères sont essentiels à leurs yeux dans le choix d'une formation. Celle-ci doit :

- > concilier envies personnelles et besoins des entreprises (41 %);
- > offrir un bon taux de réussite pour faire aboutir/évoluer son projet professionnel (40 %);
- > être à proximité de leur domicile ou de leur travail (40 %).

Dans le choix des formations, les actifs privilégient donc plutôt l'efficacité des formations au regard de leurs objectifs que les aspects plus matériels (coût, durée, notoriété de l'organisme...).

Une forte attente d'accompagnement à l'égard des organismes

Pour une majorité d'actifs, la qualité perçue d'un organisme de formation réside avant tout dans la capacité de celui-ci à les aider à faire évoluer leur projet professionnel (59 %) et sur sa capacité à accorder son offre de formation aux besoins en recrutement des entreprises (37 %). La qualité des équipements mis à disposition (25 %) apparaît moins importante à leurs yeux.

Le Compte personnel de formation connu par près d'un actif sur deux

Dans ce contexte, le Compte personnel de formation est connu par près d'un actif sur deux (49 %) mais seuls 17 % estiment bien le connaître.

Une notoriété du dispositif qui, si elle est relativement homogène parmi les actifs en emploi, est plus mitigée pour les demandeurs d'emploi : 42 % déclarent en avoir entendu parler et seuls 12 % bien voir de quoi il s'agit. ■

Source : Débat formation n°23
janvier - février 2015

Enquête réalisée en ligne par OpinionWay du 23 septembre au 27 octobre 2014 auprès d'un échantillon représentatif de 2034 actifs français (indépendants, salariés du privé, du public et demandeurs d'emploi) issu du panel d'OpinionWay. La représentativité finale de l'échantillon est assurée via la méthode des quotas par un redressement sur les variables suivantes : âge, sexe, région, statut, situation professionnelle.

La **qualité** : un critère de sélection des organismes de formation

La **nouvelle loi** sur la formation professionnelle place la qualité au cœur du système, et les quelque 50 000 organismes de formation sont tous concernés. Selon François Galinou, directeur associé chez Pedagogic Agency¹, ils devront à terme se doter d'outils de "création de valeur" (performance, etc.) aussi bien pour leurs clients (commanditaires, financeurs, apprenants) que pour eux-mêmes.

"Nous avons des problèmes de normes"

Selon leur stratégie, plusieurs choix s'offrent à eux. Ils peuvent choisir d'entreprendre une démarche de certification (Iso 29990), "afin de se faire identifier, identifier leur expertise et se faire reconnaître". Spécialement réservée aux organismes de formation et compatible avec la norme Iso 9001, cette certification a l'avantage d'être "reconnue à l'international".

En effet, expliquait François Galinou lors d'une matinée organisée début avril par Val Informatique², "en France, il y a un consensus sur l'importance de la formation en tant que moteur de notre économie. La formation professionnelle est une activité économique qui devrait s'exporter, au même titre que nos services, qui constituent 80 % de notre PIB. Nous n'y arrivons pas parce que nous avons des problèmes de normes. À l'international, les organismes de formation avec certification sont préférés".

Des normes, une "qualification"

Au plan national, il existe un ensemble de normes délivrées par Afnor Certification (NF Services Formation). Mais l'organisme peut aussi choisir d'être qualifié "ISQ OPQF", la démarche de

qualification menée sous l'égide de la Fédération de la formation professionnelle (FFP) et du ministère du Travail.

Selon François Galinou, "cette qualification permet d'identifier les « véritables » organismes de formation. C'est une bonne façon d'appartenir à la grande famille des prestataires privés français". Actuellement, quelque 900 organismes de formation privés bénéficient de cette qualification restreinte.

La certification des formateurs

Une autre démarche qualité peut concerner la certification des formateurs eux-mêmes, "forçées vives de l'organisme de formation". Réalisée par l'Institut de certification des professionnels de la formation et de la prestation de service intellectuel (ICPF & PSI) – que François Galinou préside³ –, celle-ci présente "plusieurs avantages : être sûr de la qualité de son intervenant a priori, mener une démarche qualité qui implique et mobilise tous les formateurs, mettre en œuvre un système d'identification et de maintenance des compétences et de la motivation – et être en conformité avec la loi".

Comparer avant de commencer

François Galinou conseille de "bien comparer les démarches avant de choisir". Car s'engager dans une démarche qualité n'est pas un acte anodin... "Il est

important de savoir et de faire savoir ce que représente une certification. La valeur de la démarche et du certificat dépend de ce que vous allez en faire", a-t-il rappelé aux managers auxquels revient la décision.

"Avec la nouvelle loi, les financeurs vont privilégier beaucoup plus les organismes justifiant d'engagements qualité. La qualité est devenue un élément important pour se démarquer. Il y aura un peu moins de phénomène d'aubaine pour les prestataires de formation", a indiqué Alain Rabary, PDG de Val Informatique.

Qui a présenté aux responsables d'organismes de formation "Ammon.Erp.Formatio", une solution permettant d'"anticiper les évolutions du marché de la formation" : dématérialisation des documents, gestion des plannings des actions, relations clients, conventions, bilan pédagogique et financier, etc.

■ K. B.

1. Un organisme qui accompagne des organismes de formation dans les démarches qualité Iso 9001, 29990 et ICPF & PSI. www.pedagogic.fr

2. Éditeur de solutions de gestion pour les acteurs de la formation professionnelle www.valinformatique.fr

3. Il est également membre de la commission française Afnor "Formation professionnelle" et de la délégation française à l'Iso TC 232 - Services de formation depuis 2006. Et co-auteur de l'Iso 29990, 29991 et de la X50 -769.

LES NORMES NF SERVICES FORMATION

Parmi les normes délivrées par Afnor Certification :

- "NF X 50-750 - Terminologie" (en cours de refonte) ;
- "NF X50-760 - Organismes de formation, informations relatives à l'offre" ; ;
- "NF X 50-761 - Organismes de formation, service et prestation de service" ;
- "NF X50-768 - Évaluation" ;
- "NF X 50-769 - Processus de réalisation d'une action de formation".

ÉVALUER LA QUALITÉ DES DISPOSITIFS DE FORMATION

ENJEU

Pour s'assurer de l'efficacité d'une action de formation, il faut pouvoir l'évaluer. Les axes de réussite et de progrès ainsi dégagés, permettent de faire évoluer l'offre, de manière à satisfaire les besoins des personnes et des entreprises sur les territoires.

DÉMARCHE

La Région Basse-Normandie a mis en place depuis 2007 une évaluation qualitative systématique des dispositifs de formation allant au-delà des dispositions prévues dans le cadre des marchés publics. Cette démarche participative implique toutes les parties prenantes dans l'amélioration continue des actions de formation, afin de garantir la qualité du service apporté aux bénéficiaires et aux acteurs économiques des territoires. Elle contribue à faire évoluer l'offre de formation pour la rapprocher des besoins territoriaux. Toute action de formation financée par la Région comporte un volet d'évaluation associant stagiaires, prescripteurs, responsable de formation et équipe pédagogique, voire des entreprises quand elles sont à l'origine de l'action menée par la Région. L'évaluation porte sur la conformité de la réponse à la demande, sur l'efficacité de l'action au regard des besoins des entreprises et d'insertion des stagiaires, la qualité pédagogique, la satisfaction des stagiaires et la démarche d'auto-analyse menée par l'organisme de formation. Le bilan passe en revue et analyse divers éléments de l'action, notamment :

- le recrutement : problèmes rencontrés, coordination entre l'organisme de formation et les prescripteurs.
- les caractéristiques des publics accueillis et de ses difficultés en formation.
- les aspects pédagogiques de l'action : individualisation, accompagnement des par cours, taux de satisfaction des stagiaires, etc.
- le partenariat avec le monde économique et la gestion des périodes d'application en entreprise.
- les résultats d'insertion des stagiaires, en fin de formation et à six mois.

Cette réunion d'évaluation améliore l'interconnaissance des acteurs et favorise leurs échanges. En particulier, des représentants des stagiaires sont invités à développer leur analyse de l'action au regard de leurs attentes.

La synthèse finale et partagée souligne les points forts de l'action, mais aussi les ajustements nécessaires qui se dégagent de l'expérience. Les axes de progrès attendus seront évalués lors du bilan suivant.

FACTEURS DE RÉUSSITE

- Toutes les parties prenantes doivent jouer le jeu.
- La Région se donne les moyens de répondre au mieux aux besoins des bénéficiaires comme à ceux des entreprises.
- Les organismes de formation trouvent dans leur collaboration avec les prescripteurs et les stagiaires l'occasion de mieux évaluer les contraintes de chacun, et de faire évoluer leur offre en fonction des besoins.

« LES STAGIAIRES POINTENT DES AXES D'AMÉLIORATION UTILES »

Clarisse Dautrey,
chef de service à la direction
de l'Emploi et de la Formation
Professionnelle au Conseil régional
de Basse-Normandie

Votre avis sur l'évaluation concertée ?

L'évaluation concertée menée depuis 2007 aide les acteurs de l'emploi et de la formation à mieux se connaître et à travailler de façon collective. D'autre part, elle donne à la Région et à ses partenaires prescripteurs l'occasion de mieux appréhender l'offre et d'expliquer leur position. La démarche valorise le travail des formateurs, car les stagiaires apportent des éléments qualitatifs à l'évaluation du résultat de la formation. Les stagiaires apprécient d'être consultés, et pointent parfois des axes d'amélioration utiles.

Quels résultats enregistrez-vous ?

L'offre prend mieux en compte les attentes des prescripteurs. Cela peut se traduire par des compléments de contenus, ou par une évolution des choix de certification : ainsi, la Région a rééquilibré sa commande en mécanique auto entre le niveau V et IV, car le besoin territorial portait uniquement sur le niveau IV. Il nous arrive aussi de demander au prestataire de formation de délocaliser l'action : nous avons programmé avec l'AFPA une action Conseiller Service Client à Distance à Lisieux plutôt que Caen pour répondre au besoin d'une entreprise qui s'installait. C'est une évolution marquante : l'AFPA est désormais plus proche des prescripteurs et financeurs de sa prestation qu'elle ne l'était quand elle recevait la commande de l'Etat.

La méthode est-elle transposable ?

Cette politique conduit les acteurs à agir dans le sens de nos objectifs. Mais le gain n'est pas à sens unique, car il est aussi de l'intérêt des organismes de formation d'être en phase avec les besoins des entreprises et des demandeurs d'emploi du territoire. Pour réussir, il est important de maintenir une étroite concertation avec la Direction régionale de l'AFPA. Et, naturellement, la démarche doit se faire dans un esprit d'amélioration de l'offre, et non pas dans une logique de contrôle.

MOTS CLÉS

- Démarche participative
- Évaluation qualitative
- Concertation

Les démarches qualité en Région île de France : De la qualité de l'achat public à la responsabilité sociale et aux démarches qualité en apprentissage et en formation continue

Le service qualité rattaché à la direction juridique et marchés publics

La Région île de France déploie depuis une quinzaine d'années, une démarche qualité. Le service qualité rattaché à la direction juridique et marchés publics a peu à peu construit avec les l'ensemble des services, une démarche qui a conduit à la certification ISO 9001 sur la passation et l'exécution des marchés publics. Après de nombreuses années de certification renouvelées, audit après audit, l'analyse interne a conduit à considérer en 2011 que le processus était arrivé à maturité. Le Président, sur proposition du Directeur Général a décidé que la Région île de France allait, à partir de l'expérience cumulée, orienter l'amélioration continue de sa démarche qualité vers une évaluation de sa responsabilité sociétale c'est-à-dire sa contribution aux enjeux du développement durable.

Depuis juin 2013, elle est évaluée au niveau « Confirmé » (3^{ème} des 4 niveaux) par l'AFNOR, selon la norme ISO 26000. L'ensemble de l'institution, ses décisions, ses pratiques et sa gouvernance entrent dans le champs de l'évaluation.

Le rapport du délégué à la Responsabilité sociétale :

<http://cr.iledefrance.fr/rapportsIDF/Consultation?doc=rap&num=CR%2040-15>

Le site du médiateur régional :

<http://cr.iledefrance.fr/rapportsIDF/Consultation?doc=rap&num=CR%2040-15>

La plaquette interne de l'engagement régional et le certificat Afnor (en pièce jointe)

La démarche qualité en faveur de l'apprentissage

... Parallèlement la direction de l'apprentissage a conduit une démarche relative aux CFA.

Cette démarche consiste à intégrer le plus souvent possible dans les formations des phases d'anticipation des besoins immédiats de l'entreprise d'accueil par l'apprenant (apprentis, contrats de professionnalisation, stagiaires...) et par ses accompagnateurs (formateurs, enseignants, développeurs, médiateurs...). Ainsi, l'individualisation des contenus et des conseils (facilitée par les outils connectés) permet aux publics concernés d'être rapidement efficaces dans leur travail, d'obtenir des missions formatrices et d'induire chez eux une appétence scolaire et culturelle renforcée.

Cette démarche accélère les apprentissages, les rend plus durables et plus opérationnels en situation professionnelle. Elle contribue à l'appétence des publics à prolonger leurs études et induit chez eux une meilleure compréhension des attentes des enseignants et des institutions qu'ils représentent (citoyenneté, respect des valeurs de la république).

Cela peut constituer des fondamentaux "qualité" transférables à toutes sortes de formations, d'accompagnements et d'enseignements.

La démarche qualité en faveur de la formation continue

...De même la direction de la formation professionnelle à initiée trois démarches qualité.

La fonction suivi tout d'abord qui tant en matière d'instruction des offres dans le cadre d'appels à projet ou des marchés d'achat de formation a fait l'objet d'amélioration continue de la démarche dans un environnement de plus en plus concurrentiel. Cette action a été poursuivie par la mise en œuvre des contrôles en termes de suivi et visites sur le terrain. Entre l'évolution des systèmes d'information et la coordination des instructeurs au sein des services en lien avec les services d'ingénierie et du paiement, ces actions de contrôle et d'accompagnement des structures visent à une efficacité de la mesure de la qualité des actions de formation. Est vérifié en particulier

l'adéquation entre les besoins des publics formés et les moyens mis en œuvre par les organismes, au regard des cahiers des charges et des offres, ainsi que la satisfaction des publics.

La fonction ingénierie en insertion professionnelle ensuite qui à partir d'une démarche compétence initiée en 2010 sur le programme « pôle de projet professionnel » a conduit à modifier de façon structurelle, les modalités d'apprentissage développées dans les dispositifs majeurs d'insertion professionnelle. L'amélioration continue initiée par le modèle de la recherche action a consisté à organiser des rencontres avec les professionnels de l'orientation, de la formation en insertion, de l'apprentissage et de l'emploi pour optimiser les conditions de sécurisation des parcours de formation de jeunes 16-25 en insertion professionnelle, en rendant chacun des jeunes, acteur de sa formation.

En définitive c'est la co-construction d'un référentiel d'insertion basé sur une approche par compétence qui permet aux acteurs, dont les publics en formation eux même, de se repérer, de trouver et faciliter les ponts et articulations entre les dispositifs d'insertion et l'accès à des formations qualifiantes ou à l'emploi. Les mesures d'impact en termes d'accès à la formation qualifiante ou à l'emploi démontrent la pertinence du modèle aussi bien que sa capacité à irriguer ou être irriguée par d'autres courants de réflexion et d'actions engagées par d'autres partenaires ou financeurs de la formation.

Ainsi actuellement avec les coordinations académiques des 3 rectorats franciliens autour de la « lutte contre le décrochage scolaire », la région a co élaboré des outils de dialogue et de suivi des jeunes dits « décrocheurs » en intégrant l'approche par compétences. Egalement avec l'Agence Européenne pour la Formation des Adultes qui conduit un projet national d'élaboration d'un référentiel de compétences transversales pour les demandeurs d'emploi.

Enfin, et ce n'est pas le moindre, l'ingénierie par son service qualification a initié une recherche action sur le thème du vivre ensemble. Il n'est pas inutile de rappeler ici l'article 11 de la loi du 05 mars 2014 (Art. L.6332-1. Modifié). Les financeurs, pouvoirs publics et les OPCA ont pour mission ...« 4° de s'assurer de la qualité des formations dispensées, notamment en luttant contre les dérives thérapeutiques et sectaires. »

De ce point de vue, l'actualité donne raison à l'initiative de cette recherche action qui conduira notamment les acteurs et opérateurs de formation à réinterroger les règlements intérieurs et leur application aussi bien qu'à prévoir les temps et modalités nécessaires consacrés à l'échange au partage et à une approche réflexive et opérationnelle sur le mieux vivre ensemble en situation d'apprentissage.

En particulier, la recherche action "vivre ensemble citoyenneté laïcité", initiée depuis un an par la Direction de la formation professionnelle d'île de France a pour objectif de co construire avec les opérateurs du SPRIFP des outils de formation et de médiation. Ces outils, élaborés en partenariat avec un comité d'experts seront expérimentés avant leur déploiement à l'ensemble du réseau.

Parmi ces outils, un vade-mecum juridique sur la gestion du fait religieux dans le cadre du SPRIFP, validé par l'observatoire national de la laïcité, est également en cours d'expérimentation. L'ensemble de cette recherche action concourt à la qualité du "vivre ensemble" en formation professionnelle, dans une démarche laïque et citoyenne.

novembre 2015

LANGUEDOC-ROUSSILLON

LA CHARTE CERTIF-LR, UNE PREMIÈRE EN FRANCE



Entre 2007 et 2010, la Région Languedoc-Roussillon a mis sur la table les problématiques de formation sur son territoire, et a réuni tous les partenaires du secteur (AGEFIPH, Pôle emploi, OPCA, CARIF (Atout métier LR), AFPA... pour enrichir la réflexion. En décembre 2010, la charte Certif-LR était signée par 19 organismes, devenant la charte française regroupant le plus de partenaires en région. Objectif qualité, car dans les organismes de formation, des demandeurs d'emploi, des salariés n'étaient pas satisfaits des prestations, reçues ou subies. « *Il fallait entraîner les OF avec nous, pour les professionnaliser et professionnaliser tous les prestataires* », explique Béatrice Négrier, vice-présidente en Région Languedoc-Roussillon, déléguée à la formation professionnelle et à l'apprentissage. La charte concerne l'organisation matérielle (accueil, moyens mis à disposition du

public...), la professionnalisation des acteurs de la formation et des acteurs de l'environnement (réseau d'entreprises), la mise en œuvre d'actions de formation (individualisation, évaluation...). L'agrément des organismes de formation est accordé suite à un audit réalisé par un organisme indépendant, externe aux signataires. « *Aujourd'hui, 192 audits ont été réalisés, auprès de 128 organismes de formation (certains ayant plusieurs sites, et la labellisation s'est faite site par site). Cent trois ont reçu le label Certif-LR, ce qui représente 153 centres de formation (80 %)* », indique la vice-présidente. Et dès la deuxième année, les taux de réussite des stagiaires ont augmenté, aussi bien dans l'obtention d'un diplôme que dans une insertion durable. « *Les organismes de formation progressent, investissent, et la qualité est au rendez-vous maintenant* », conclut Béatrice Négrier. ■

Philippe Masse

Source : Débat formation n°23
janvier - février 2015

CHARTRE POUR LA QUALITÉ DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Signée dans le cadre du Dispositif de la Région Nord - Pas de Calais à destination des salariés en contrats aidés et/ou emplois d'avenir du secteur non marchand.

SOMMAIRE

Préambule

Objectifs et principes généraux

Engagements réciproques

Engagements de l'organisme de formation


Période de validité, renouvellement et contrôle



PRÉAMBULE

L'objectif de la Région Nord-Pas de Calais et des partenaires sociaux est de préparer les salariés aux emplois de demain et aux éventuelles transitions professionnelles. C'est dans ce cadre que, la Région Nord Pas de Calais et 5 OPCAS partenaires (AFDAS, AGEFOS PME, OPCALIA, UNIFAF, UNIFORMATION) accompagnent la professionnalisation des salariés en contrats aidés du secteur non marchand.

Depuis sa mise en œuvre en 2008, l'ensemble des partenaires a souhaité aborder une nouvelle étape en apportant aux associations du secteur non marchand et aux salariés de CUI CAE, emplois d'avenir et CDDI pour les ACI, une réponse de formation adaptée à leurs profils et projets au travers de parcours de formation professionnalisant.



Ce dispositif, à destination des salariés en CUI CAE, Emploi d'Avenir et/ou CDDI pour les ACI dans les associations adhérentes à l'un des 5 OPCAS (AFDAS, AGEFOS PME, OPCALIA, UNIFAF, UNIFORMATION), est cofinancé par la Région Nord-Pas de Calais (50% du coût pédagogique et des frais annexes liés au parcours de formation du salarié) et l'OPCA, qui assure une prise en charge complémentaire.

Afin de proposer une réponse adaptée et lisible aux besoins de formation des salariés en CUI CAE, emplois d'avenir et/ou CDDI pour les ACI, la présente charte de qualité a été rédigée par les 6 partenaires du projet.

Elle exprime la volonté commune de proposer aux structures employeurs et aux bénéficiaires de ce type de contrat, une formation diversifiée et de qualité sur le plan régional.



OBJECTIFS ET PRINCIPES GÉNÉRAUX

Son objet

- Améliorer la qualité de service offerte conjointement par les 5 OPCAS : AFDAS, AGEFOS PME, OPCALIA, UNIFAF, UNIFORMATION, et l'organisme de formation, aux employeurs adhérents.
- Concourir au développement de l'offre régionale de formation sur le public cible au travers de parcours visant l'insertion professionnelle durable.
- Participer à la professionnalisation du public en contrat aidés qui représente un des axes prioritaires de la Région Nord-Pas de Calais, et des instances paritaires des OPCA partenaires.

Destinataires

La présente charte est adressée exclusivement aux prestataires de formation intervenant dans le dispositif cofinancé par la Région Nord-Pas de Calais et les 5 OPCAS : AFDAS, AGEFOS PME, OPCALIA, UNIFAF, UNIFORMATION, à destination des salariés en CUI CAE, emplois d'avenir et CDDI pour les ACI.

Elle vient en complément du conventionnement entre l'organisme de formation et les OPCA partenaires et ne vise pas à remplacer l'instruction préalable de l'OPCA par le biais des demandes de prise en charge (en fonction des pratiques de chaque OPCA).

Elle est réservée aux organismes de formation dont le siège social est implanté en Nord Pas de Calais. Toutefois, à titre exceptionnel, notamment

en raison de l'absence de représentation d'une offre régionale, d'autres prestataires nationaux pourront être destinataires de cette charte.

A noter : L'organisme de formation a été choisi par la structure associative employeur pour réaliser des parcours de formation à destination des CUI CAE, emplois d'avenir, CDDI pour les ACI.

ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

- Les OPCA partenaires et la Région Nord-Pas de Calais s'engagent à mettre à disposition des partenaires prescripteurs de contrats aidés leur site internet « formationcontratsaidés-npdc.fr » ; reprenant les domaines de compétences et un exemple de parcours dédié à destination des contrats aidés, et les organismes de formation labellisés.
- Les OPCA partenaires et la Région Nord-Pas de Calais s'engagent à mettre en ligne sur leur site Internet et à disposition de ses associations adhérentes, le lien vers le site internet répertoriant les organismes labellisés. A la demande de l'organisme de formation, un lien hypertexte pourra être établi vers son propre site Internet.
- Les OPCA partenaires s'engagent à faire la promotion du dispositif auprès de ses structures associatives adhérentes (associations du secteur non marchand) des départements du Nord et du Pas de Calais et à leur transmettre les coordonnées du site internet.
- Les associations adhérentes à l'OPCA devront obligatoirement faire valider leur demande d'inscription auprès de leur conseiller formation. Le nombre de places accordé sera fonction de l'enveloppe disponible et des capacités de financement.

ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME DE FORMATION

Prestations attendus

Modalités de prise en compte des publics

- L'organisme de formation signataire de la charte s'engage à conduire une évaluation de chaque candidat afin de vérifier ses aptitudes, pré-requis, motivations et capacités techniques à suivre un parcours de formation dans le domaine visé. Il s'assure que le parcours de formation proposé répond bien à l'objectif professionnel du bénéficiaire. Cette étape pré formative sera incluse dans la prestation.
- L'organisme de formation devra mettre en place, tout au long du parcours de formation, des séances d'évaluation afin de veiller à la cohérence du parcours, de mesurer et de suivre l'évolution des acquis et leur transfert en situation professionnelle.

Modalités d'organisation des actions

- La formation devra être organisée dans des conditions matérielles optimales en termes d'hygiène et de sécurité, de lieu, de salle et de ressources pédagogiques mises à la disposition des stagiaires. Pour toute formation technique, les équipements et outils utilisés doivent être en nombre suffisant par stagiaire et être adaptés en permanence aux évolutions technologiques du domaine concerné.
- L'organisme de formation doit faire appel à des intervenants techniquement qualifiés justifiant d'une expérience professionnelle confirmée de formateur.

Obligations d'information

- L'organisme de formation est tenu d'informer les OPCA partenaires de tous changements dans sa situation (retrait de la déclaration d'activité, changements économiques, juridiques et d'intervenants).
- L'organisme de formation devra transmettre à la structure employeur un devis ou document de synthèse qui formalisera son offre d'intervention : objectif de la formation, le programme, la durée, calendrier, modalité de suivi et d'évaluation, les moyens mis à la disposition des stagiaires et le profil des formateurs intervenants.
- L'organisme de formation nommera un référent pour les échanges avec les partenaires OPCA et le Conseil Régional.
- L'organisme de formation s'engage à créer une fiche synthétique reprenant globalement ses domaines de compétences en lien avec le public en contrat aidés.
- L'organisme de formation s'engage à répondre à l'enquête menée par les partenaires reprenant les thèmes suivants : positionnement, encadrement du public, pédagogie spécifique et visant à valoriser la plus value de son offre de service.



PÉRIODE DE VALIDITÉ, RENOUVELLEMENT ET CONTRÔLE

1. La présente charte est signée pour la période courant du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2016. Son renouvellement est subordonné à une évaluation qualitative de la période écoulée.
2. Les OPCA partenaires se réservent, au regard de la subvention attribuée par la Région Nord-Pas de Calais, **la possibilité de procéder à la vérification du service fait et de procéder à tous contrôles, y compris in-situ, du déroulement des actions financées. A ce titre, l'organisme de formation doit se soumettre aux contrôles diligentés par les OPCA partenaires et accepter de recevoir un conseiller formation ou toute personne mandatée par les OPCA partenaires afin de vérifier le bon déroulement des actions.**
3. En cas de non respect des dispositions de la charte, les OPCA partenaires se réservent, à tout moment, la possibilité de la dénoncer et le nom de l'organisme de formation sera retiré du site internet et de la liste commune des organismes de formation.

↑ Retour haut de page



© 2013 AGEFOS PME Nord Picardie

Source : Site web "Parcours de formation pour les salariés en contrats aidés ou emplois d'avenir" en Nord-Pas-de-Calais
Page consultée en novembre 2015

<http://formationcontratsaides-npdc.fr/charte-pour-la-qualite-de-la-formation-professionnelle/>

En Nouvelle-Calédonie, la formation professionnelle continue a désormais son label qualité



Votre institution formation



Améliorer le dispositif de formation sur le territoire, tel est l'objectif que s'est fixée la Nouvelle-Calédonie. C'est ainsi qu'en 2009, la DFPC a proposé aux organismes de formation avec lesquels elle travaille un label Qualité dont elle a défini les axes et les critères d'attribution.

Cette démarche, financée par la Nouvelle-Calédonie et qui bénéficie également de l'appui financier de l'Union européenne via le Xème FED, est exclusivement destinée aux organismes de formation (OF) conventionnés par le gouvernement.

Cependant, c'est sur la base du volontariat que les organismes choisissent de s'engager. Ils ont alors 18 mois pour atteindre les différents objectifs, fixés par la démarche qualité. Aujourd'hui et depuis 2009, 14 structures se sont engagées. Le GNFA a d'ailleurs franchi avec succès les différentes étapes. Il est le premier organisme doté du label qualité « **Quali Form Pro** ».

- **Pourquoi une démarche qualité ?**

Il s'agit d'une étape incontournable d'amélioration globale du dispositif calédonien de formation professionnelle et de la professionnalisation des acteurs de la formation. La démarche qualité adoptée par les organismes de formation permettra ainsi de créer un réseau professionnel de qualité où renforcement et collaboration mutuelle seront les maîtres-mots.

- **Comment obtenir le label ?**

Les organismes de formation s'engagent volontairement dans la démarche et ont 18 mois pour obtenir le label. Une fois obtenu, celui-ci a une durée de validité de 3 ans.

- **Les principaux objectifs de la démarche**

- optimisation de l'organisation et le management
- développement de l'approche « client »
- professionnalisation et sécurisation des ressources humaines
- développement des partenariats avec les autres acteurs de la formation en Nouvelle-Calédonie
- mise en œuvre de moyens favorisant l'initiative et l'innovation

- **Les principes clés de la démarche**

Une démarche volontaire

Tous les organismes intervenant sur le champ de l'apprentissage ou de la formation professionnelle continue, qui conventionnent avec le gouvernement sont concernés par cette démarche. Mais c'est sur la base du volontariat qu'ils s'engagent.

Un accompagnement méthodologique et financier

Les organismes bénéficient d'un accompagnement de la part du gouvernement de la Nouvelle - Calédonie.

Les audits initiaux et finaux sont financés par le gouvernement qui mandate à cette fin, un consultant extérieur.

Parallèlement à leur demande, les organismes peuvent bénéficier d'une subvention destinée à financer partiellement les frais engagés pour la mise en œuvre de la démarche : financement d'un consultant extérieur, mobilisation de ressources humaines au sein de la structure, etc.

Une contractualisation du plan d'actions

Le calendrier des actions à mettre en œuvre par l'organisme pour atteindre les critères d'exigence du référentiel fait l'objet d'un contrat de progrès signé entre l'organisme et la Nouvelle-Calédonie.

Il constitue un engagement formel de l'organisme. Le non respect de ses engagements peut entraîner l'annulation et le remboursement de la subvention évoquée plus haut.

Des réunions périodiques réunissant la DFPC (pilote du projet) et les organismes de formation engagés dans la démarche, sont organisées, afin de partager les expériences et analyser les éventuelles difficultés rencontrées.

Des processus et outils propres à chaque organisme

La démarche qualité est conçue de façon à définir le niveau d'exigence minimum attendu d'un prestataire de formation professionnelle. L'organisme doit être en mesure d'expliquer les procédures et outils qu'il utilise pour assurer ses missions. Mais, compte tenu de la diversité de statut, de taille, d'organisation et de secteurs professionnels couverts, chaque organisme reste maître des outils et de la manière de les utiliser.

Pour autant, la démarche qualité pourra amener, au travers des échanges et des rencontres entre organismes, à partager ou uniformiser certaines d'entre eux.

- **Les étapes de la démarche**

Etape 1 : candidature et auto-évaluation

L'organisme s'auto-évalue au moyen du livret d'évaluation proposé par la DFPC.

L'objectif est de vérifier dans quelle mesure l'organisme respecte les critères du référentiel qualité. Cela lui permet de mesurer les écarts à combler et d'envisager s'il peut s'engager dans la démarche de labellisation ou s'il doit encore soulever des obstacles avant de s'y lancer (moyens humains, financiers,...)

Etape 2 : diagnostic initial

L'auditeur mandaté par la Nouvelle - Calédonie effectue sur place un état des lieux des pratiques au sein de l'organisme. Il évalue les écarts entre le niveau d'exigence attendu et le niveau atteint par l'organisme.

Il définit, en liaison avec l'organisme, le contrat de progrès.

Etape 3 : contrat de progrès

Après validation par l'organisme du diagnostic réalisé, un contrat de progrès est signé entre l'organisme et le gouvernement. Il définit précisément le délai (18 mois maximum) et les objectifs à atteindre pour répondre aux exigences du référentiel qualité.

Etape 4 : mise en œuvre des actions prévues au contrat de progrès

Dans le délai prévu au contrat de progrès, l'organisme met en œuvre les actions de mise en conformité. Il est seul décisionnaire des modalités de mise en œuvre. Un accompagnement individualisé par l'auditeur mandaté est proposé durant le contrat de progrès afin de répondre aux difficultés éventuelles rencontrées par l'organisme.

Des réunions régulières d'échange avec la DFPC sont également proposées.

Etape 5 : audit de certification

Lorsque l'organisme estime avoir satisfait aux exigences du référentiel, et ce, dans le délai maximum prévu au contrat de progrès, il informe la DFPC qui provoque alors l'audit final. Celui-ci est réalisé dans l'organisme par le même auditeur qui a réalisé le diagnostic final.

L'auditeur mesure la réalité des actions mises en œuvre et réunit les preuves de la satisfaction aux exigences qualité.

Etape 6 : labellisation

Le gouvernement s'oriente, en fonction du rapport du consultant, vers une de ces trois décisions :

- respect de la totalité des exigences : labellisation (l'attestation qualité est alors délivrée pour trois ans. L'organisme a la possibilité d'utiliser le logo sur ses documents, y compris, publicitaires)
- non-conformité à de nombreuses exigences : refus de la labellisation
- non-conformité à de nombreuses exigences et non respect du contrat de progrès signé avec la Nouvelle-Calédonie : refus de la labellisation et remboursement de la subvention éventuellement accordée

Etape 7 : contrôle en cours de labellisation

Les organismes ayant obtenu le label qualité feront l'objet, environ 18 mois après l'attribution du label, d'un audit de contrôle visant à vérifier que celui-ci continue à appliquer les procédures mises en place et à respecter les exigences du référentiel.

En fonction des résultats de l'audit et de la gravité des dérives constatées, l'organisme pourra se voir :

- confirmé
- mis en demeure de régulariser dans un délai maximum de 3 mois, l'organisme devant financer à ses frais un nouvel audit prouvant la mise en conformité
- retiré le label

Retrait du label :

Durant les trois années qui suivent l'attribution du label, un suivi de l'activité des organismes est effectué par la DFPC au travers des relations qu'entretiennent les différents services de la direction et des contrôles qui sont réalisés par les contrôleurs de la formation professionnelle. Toute dérive grave ou répétée est signalée au gouvernement qui prend alors les dispositions qu'il juge utiles et qui peuvent aller jusqu'au retrait du label.

Le renouvellement de la labellisation au bout des trois ans se fera à la demande de l'organisme qui sera de nouveau soumis à l'ensemble de la procédure d'audit de conformité décrite ci-dessus.

• Les organismes engagés dans la démarche

Le GNFA Pacific a, le premier, obtenu le label en 2011

1 organisme n'a pas obtenu le label en 2011 (ETFPA).

En 2012, 12 organismes sont en cours de démarche :

- AFBTP (Association de formation du bâtiment et des travaux publics)
- Mme Annick HERLAUT (formation en langue des signes française)
- APP-NC (Ateliers pédagogiques personnalisés de Nouvelle-Calédonie)
- CFPPA NORD (Centre de formation professionnelle et de promotion agricole Nord)
- CFPPA SUD (Centre de formation professionnelle et de promotion agricole Sud)
- CFTMC (Centre de formation aux techniques de la mine et des carrières)
- Chambre d'agriculture NC (Centre de formation des apprentis et centre de formation professionnelle)
- Chambre des métiers et de l'artisanat NC (Centre de formation des apprentis et centre de formation professionnelle)
- EMM (Ecole des métiers de la mer)

- GIE-Tourisme Province Nord
- GSMA NC (Groupement du service militaire adapté)
- IFAP (Institut de formation à l'administration publique)

4 vont entrer dans la démarche en 2012 :

- GRETA NC
- Oser Formations
- Banian Ingénierie Formation (BIEF)
- AFPEC (Association de formation professionnelle de l'enseignement catholique)

Interlocutrice médias :

Dominique Faudet-Bauvais (chef du service Expertise Certification Contrôle de la DFPC) :

27.04. 77 ou dominique.faudet-bauvais@gouv.nc

Source : Direction de la Formation Professionnelle Continue en Nouvelle-Calédonie

28 mars 2012

https://dfpc.gouv.nc/sites/default/files/dp_label_qualite_vf.pdf

La Démarche Qualité en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

En 2001, le **Conseil Régional** et la **Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle**, ont initié la démarche qualité formation professionnelle continue commande publique région PACA. Inscrite dans le Contrat de Plan 2000-2006, avec l'appui du Fonds Social Européen, et basée sur le principe du volontariat, elle s'adresse aux organismes de formation afin de :

- ▶ répondre efficacement aux enjeux régionaux et aux besoins des hommes et des femmes en matière de formation;
- ▶ réduire les inégalités d'accès à la formation;
- ▶ garantir la qualité et l'efficacité de l'offre de formation publique afin qu'elle soit un atout pour le développement social et économique.

Depuis 2007, le Conseil Régional a continué seul son engagement auprès des organismes de formation.

Sur 245 organismes de formation s'étant portés candidats, 154 ont reçu l'Attestation Qualité Commande Publique Région Provence-Alpes-Côte d'Azur au terme d'un accompagnement de 2 ans en moyenne.

La culture qualité a progressivement irrigué toutes les actions mises en œuvre dans ces structures et pas seulement celles relevant de la voie de la formation continue, initialement visées. Il apparaît que 90% des opérateurs du marché annuel dit « conjoncturel » et la quasi-totalité des organismes des Espaces territoriaux d'accès aux premiers savoirs (ETAPS) s'y sont engagés.

En conséquence, ce processus qui a aujourd'hui fait ses preuves est maintenu et consolidé, mais aussi renouvelé.

En effet, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur s'est engagée le 8 février 2010 dans une démarche qualité renouvelée de son service public régional de formation permanente et d'apprentissage devenu service social d'intérêt général, notamment en direction des organismes de formation qui interviennent dans le cadre des espaces territorialisés ETAQ et ETAPS, mais également de l'Apprentissage, de la formation continue dans l'Enseignement supérieur et des formations des établissements de formation de la culture et du secteur social.

Cette nouvelle démarche qualité, dite « renouvelée », prend en compte les nombreuses exigences liées à la spécificité de l'acte formatif et notamment la nécessaire stabilité des équipes de formateurs, et est complétée par de nouveaux axes : des engagements envers les apprenants, prémices d'une charte de l'apprenant et des objectifs en matière de responsabilité sociale et environnementale.

Cette nouvelle démarche est intitulée **démarche qualité "REsponsabilité Sociale et Environnementale pour l'Apprenant-Usager" : R.E.S.E.A.U.**

Source : GIP Espace Compétences

Page consultée le 8 juin 2015

<http://www.espace-competences.org/fr/espace-pro/demarche-qualite.aspx>

Votre service public régional d'information sur l'emploi et la formation

Nos
financeurs



action
co-financée
par l'Union
européenne

Références bibliographiques

1. QUALITE DE LA FORMATION : POINTS DE REPERES

Derniers textes juridiques

Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 relative à l'établissement d'un cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009H0708%2801%29&from=EN>

Rapport de la Commission au Parlement européen et au Conseil du 28/01/2014 sur la mise en œuvre de la recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 relative à l'établissement d'un cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels
http://ec.europa.eu/education/policy/vocational-policy/doc/eqavet_fr.pdf

LOI n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale (JORF n°0055 du 6 mars 2014, Version consolidée au 19 novembre 2015)
<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028683576>

Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue (JORF n°0150 du 1 juillet 2015)
<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000030820633&categorieLien=id>

Rapports

Handbook for VET providers: supporting internal quality management and quality culture

Barbara Dorn, Joachim James Calleja

Luxembourg: Cedefop (Centre européen pour le développement de la formation professionnelle), 18 février 2015, 252 p.

<http://www.cedefop.europa.eu/fr/publications-and-resources/publications/3068>

Regard sur l'évaluation de la qualité de la formation

In: **Conseil National d'Évaluations de la Formation Professionnelle: rapport d'activité 2014 CNEFP**

Paris: Conseil national d'évaluations de la formation professionnelle, décembre 2014, pp. 23-41

<http://fr.calameo.com/books/0028593546361b6ec2406>

Les conditions du développement de la qualité et l'impact du CPF sur l'offre de formation

Jacques-Bertrand De Reboul, Philippe Dole

Paris: Igas, décembre 2014, 223 p.

<http://pro.formationauvergne.com/sites/pro.formationauvergne.com/files/pictures/carif-oref/actus-agenda/468631.pdf>

Les modalités de pilotage et d'évaluation par les Conseils régionaux de la qualité de l'offre de formation

In: **Évaluation du pilotage de la formation professionnelle par les Conseils régionaux**

Bernard Krynen, Hervé Leost, Monique Mousseau, David Soubrie

Paris: Igas, mai 2012, pp. 58-62.

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/124000496/0000.pdf>

Rapport sur la qualité de l'offre et de l'achat de formation

Charlotte Duda

Paris, Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, Secrétariat d'État chargé de l'emploi, 2009, 100 p.

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/094000019/0000.pdf>

Analyses et thèses

Point Offre de formation continue - Zoom sur le décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue

Crefor Haute-Normandie, septembre 2015, 4 p.

http://infodoc.crefor-hn.fr/index.php?lvl=bulletin_display&id=20930

Démarches qualité en formation professionnelle et certifications des prestataires de formation

Centre Inffo, juillet 2015

<http://www.centre-inffo.fr/produits-et-services/produits/demarches-qualite-en-formation-professionnelle-et-certifications-des-prestataires-de.html>

Les dossiers de Centre Inffo - La réforme à l'heure de la qualité

Centre Inffo, juillet 2015

<http://www.centre-inffo.fr/a-la-une-6/actualites-2015/la-reforme-a-l-heure-de-la-qualite.html>

La qualité de l'offre de formation saisie par le droit. Chronique 99 de Jean-Marie Luttringer.

Jean-Marie Luttringer, juillet 2015

[www.jml-](http://www.jml-conseil.fr/wa_files/99_20La_20qualit_C3_A9_20de_20l_27offre_20de_20formation_20saisi_20par_20le_20droit.pdf)

[conseil.fr/wa_files/99_20La_20qualit_C3_A9_20de_20l_27offre_20de_20formation_20saisi_20par_20le_20droit.pdf](http://www.jml-conseil.fr/wa_files/99_20La_20qualit_C3_A9_20de_20l_27offre_20de_20formation_20saisi_20par_20le_20droit.pdf)

Mise de jeu - Le marché de la formation professionnelle continue à l'épreuve de l'enjeu de la qualité

France Stratégie, 22 avril 2015

<http://www.strategie.gouv.fr/publications/marche-de-formation-professionnelle-continue-lepreuve-de-lenjeu-de-qualite>

La montagne dans la brume. Démarches qualité et certifications en formation professionnelle.

François Galinou, octobre 2013

<http://www.pedagogicagency.com/Blog/wp-content/uploads/2013/09/La-montagne-dans-la-brume-Fran%C3%A7ois-Galinou-v3.21.pdf>

La qualité de la formation professionnelle continue en ses formes et ses usages : instruments de contrôle ou de régulation du marché de la formation ? État multiforme de la question

Didier Possoz

Thèse de doctorat en Sciences de l'éducation, Université de Montpellier 3, décembre 2011, 444 p.

<http://www.biu-montpellier.fr/florabium/jsp/nnt.jsp?nnt=2011MON30044>

Regards croisés sur la qualité en éducation et formation

Journées d'étude organisées par l'Agence qualité Éducation et l'Institut français de l'éducation, 23 et 24 novembre 2011, Lyon

http://ife.ens-lyon.fr/vst/Synthese/Regards_croises_qualite.pdf

Démarches qualité appliquées au contexte de la formation, de l'orientation et de l'insertion

Olivier Delage, Aline Girmand, Patrick Lechaux, Valérie Terrien

Journée professionnelle organisée par Aquitaine Cap Métiers, 28 octobre 2010

<http://fr.calameo.com/read/000675377f5ae37f05cac>

La labellisation et les démarches qualité des prestataires de formation et d'orientation : enjeux et questions juridiques

Jean-Marie Luttringer, Carine Seiler, Pierre Courbebaisse, Yves Georgelin ... [et al.] Circé, groupe Amnyos, 26 novembre 2009, 78 p.

http://www.circeconsultants.com/IMG/pdf/circe_seminaire_2009_10_labellisation.pdf

Revue de presse

Labels qualité : une démarche intéressante mais pas suffisante

Laurent Gérard

Entreprise & Carrières, du 27 octobre au 2 novembre 2015

Le décret qualité met la formation à distance à égalité des autres modalités (Olivier Gauvin, Opcalia)

Nicolas Deguerry

Le Quotidien de la formation, 14 octobre 2015

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2015/le-decret-qualite-met-la-formation-a-distance-a-egalite-des-autres-modalites-olivier.html?source=email>

Qui est vraiment comptable de la qualité des formations ?

Paul Santelmann

Blogue de la web TV de l'Afpa, 10 octobre 2015

<http://blogtfs.afpa1.host.privilis.com/?p=4691#more-4691>

Décret qualité : de nouvelles exigences pour les organismes de formation

Faïssa Moustapha

Franciliens n°15, septembre-octobre 2015, pp. 21-23

Formation : les nouveaux réflexes qualité

Laurent Gérard

Entreprises & Carrières, n°1255, du 22 au 28 septembre 2015, pp. 18-26

Marc Ferracci : « L'agilité de l'offre de formation est essentielle »

Management de la formation, 7 septembre 2015

<http://www.managementdelaf formation.fr/regards-croises/2015/09/07/interview-marc-ferracci-agilite-offre-formation-essentielle/>

L'impact de la réforme : les organismes de formation témoignent

Défi métiers, 2 septembre 2015

<http://www.defi-metiers.fr/dossiers/limpact-de-la-reforme-les-organismes-de-formation-temoignent>

« Nous souhaitons qu'une liste de certifications/labels puisse être rapidement publiée afin de permettre au secteur de s'adapter avant l'échéance du 1er janvier 2017 » (Jean Wemaëre, président de la FFP)

Knock Billy

Le Quotidien de la formation, 24 juillet 2015

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2015/nous-souhaitons-qu-une-liste-de-certifications-labels-puisse-etre-rapidement-publiee.html?source=email>

Le décret qualité vu par S. Rémy, chef de la mission Organisation des contrôles à la DGEFP

Opcalia, 10 juillet 2015

<http://www.opcalia.com/actualites/actualites-opcalia/news/show/News/stephane-remy-chef-de-la-mission-de-lorganisation-des-controles-a-la-dgef/>

Qualité des organismes de formation: ce que la loi va changer... Ou pas!

Dominique Perez

L'Express – L'Entreprise, 6 juillet 2015

http://lentreprise.lexpress.fr/rh-management/formation/qualite-des-organismes-de-formation-ce-que-la-loi-va-changer-ou-pas_1696652.html

Décret d'application de la réforme : l'heure de la révolution "qualité"

Célia Coste

L'Inffo formation, n°881, du 1er au 31 juillet 2015, pp. 4-5

Faire reconnaître la qualité de sa formation

Célia Coste

L'Inffo formation, n°881, du 1er au 31 juillet 2015, pp. 12-14

Le Conseil national identifie trois niveaux dans la chaîne de la qualité de la formation

Knock Billy

Le Quotidien de la formation, 17 juin 2015

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2015/le-conseil-national-clarifie-la-chaîne-de-la-qualite-de-la-formation.html?>

Lancement d'un groupe de travail sur la qualité de l'offre de formation

France Stratégie, 22 avril 2015

<http://www.strategie.gouv.fr/actualites/lancement-dun-groupe-de-travail-qualite-de-loffre-de-formation>

Qualité de la formation : pour une approche systémique

Marc Dennery

Blog C-Campus, 16 mars 2015

<http://www.blog-formation-entreprise.fr/?p=4703>

Formation professionnelle, cap sur la qualité

Chantal Attané, Philippe Masse, Valérie Grasset-Morel Débat

Formation, n°23, janvier-février 2015, pp. 4-15

<http://www.zyane.com/zh5/160926#p=6>

Le projet de décret «Qualité de la formation» renforce l'intérêt des labels, normes et certifications

Nicolas Deguerry

Le Quotidien de la formation, 30 décembre 2014

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2014/le-projet-de-decret-qualite-de-la-formation-renforce-l-interet-des-labels-normes-et.html>

« La qualité de la formation est un sujet clé de la réforme » (Thierry Teboul, directeur général de l'Afdas)

Jean-Michel Garrigues

Personnel, n°554, novembre 2014, pp. 76-77

La qualité de la formation, un enjeu capital de la réforme

Knock Billy

L'Inffo formation, n°864, 15 octobre 2014, pp. 20-22

Innover pour favoriser la qualité de l'offre de formation en France et en Europe

Célia Coste

Le Quotidien de la formation, 13 octobre 2014

La réforme de la formation professionnelle et les certifications qualité

Carif-Oref des Pays de la Loire

Orientation Pays de la Loire, 7 octobre 2014

<http://www.orientation-paysdelaloire.fr/Media/Articles/La-reforme-de-la-formation-professionnelle-et-les-certifications-qualite>

La qualité : un critère de sélection des organismes de formation

Knock Billy

L'Inffo formation, n°855, 1er mai 2014, p. 33

Les prestataires vont devoir adapter leur offre

Valérie Grasset-Morel

Liaisons sociales magazine, n°151, avril 2014, pp. 61-63

Qualité de la formation : « Un véritable système de certification d'évaluation et de validation sera mis en place » (François Hollande)

Aurélie Gerlach

Le Quotidien de la formation, 5 mars 2013

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?Qualite-de-la-formation-Un>

2. Les démarches pilotées par les régions et TOM

Basse-Normandie

Charte Qualité Emploi Formation 2011 - 2014

Région Basse-Normandie ; Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire de Basse-Normandie

http://cprdfp.region-basse-normandie.fr/index.php/component/docman/doc_download/644-cqef-economie-sociale-et-solidaire?Itemid=137

Évaluer la qualité des dispositifs de formation

Hors Série Régions "Débat Formation", novembre 2012, p. 24

<http://www.zyzyne.com/zf3/67400#/pdf>

Bourgogne

Qualité globale de l'offre de formation en Région Bourgogne - Eléments de synthèse des attentes des financeurs de formation professionnelle

Conseil Régional Bourgogne

Cahier des clauses administratives particulières - Achat de formations qualifiantes à destination des demandeurs d'emploi en groupement de commandes

Conseil Régional Bourgogne, Fonds Social Européen, Pôle emploi, 2016, 38 p.

http://www.c2r-bourgogne.org/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID_FICHIER=3154

Centre

Fonds Régional d'Innovation Pédagogique 2015 – Appel à projet

Région Centre

<http://www.regioncentre-valdeloire.fr/accueil/les-services-en-ligne/appels-a-projets/education-formation/frip-centre-valdeloire.html>

Franche-Comté

Charte pour l'amélioration en Franche Comté de la qualité de la formation

Conseil régional Franche-Comté, 2009

http://www.franche-comte.fr/fileadmin/publications/charte_qualite_forpro.pdf

Ile-de-France

Avenir Jeunes : Pôles de Projet Professionnel (PPP)

Conseil régional d'Ile-de-France

<http://www.iledefrance.fr/aides-regionales-appels-projets/avenir-jeunes-poles-projet-professionnel-ppp>

Evaluer pour se former dans le dispositif régional « Avenir Jeunes »

Conseil régional d'Ile-de-France

http://www.iledefrance.fr/sites/default/files/avenir_jeunes_-_guide.pdf

Fiches pratiques du guide Evaluer pour se former (carte de compétences)

Conseil régional d'Ile-de-France

https://www.defi-metiers.fr/sites/default/files/users/229/fiches_du_referentiel_avenir_jeunes.pdf

La maîtrise de la langue dans le dispositif Avenir Jeunes

Conseil régional d'Ile-de-France

https://www.defi-metiers.fr/sites/default/files/users/229/maitrise_langue_avenir_jeunes.pdf

Languedoc-Roussillon

Les organismes de formation en Languedoc-Roussillon et le défi de la qualité

Kristine Poirier, Emmanuelle Sourisseau

Atout Métiers LR, 5 novembre 2015

<http://observatoire.atout-metierslr.fr/fr/fichier-943-at.html>

Charte pour la qualité de la formation professionnelle en Languedoc-Roussillon

http://www.regions-et-formation.fr/IMG/pdf/9- charte_qualite_fp_LR.pdf

Certif 'LR, une démarche qualité partagée pour les organismes de formation en Languedoc Roussillon

Danielle DI BATTISTA, responsable de programmes, Service Coordination Territoriale et Innovation, Direction de la Formation Professionnelle et de l'Apprentissage

http://www.regions-et-formation.fr/IMG/pdf/8-1_pre_sentation_LR_qualite_2012.pdf

En Languedoc Roussillon, un label pour assurer la qualité de la formation

Opcalim, 1^{er} octobre 2015

<http://www.opcalim.org/cont/Actualites/Temoignages/En-Languedoc-Roussillon-un-label-pour-assurer-la-qualite-de-la-formation>

Développer une politique qualité

Hors Série Régions "Débat Formation", novembre 2012, p. 23

<http://www.zyyne.com/zf3;67400#/25/zoom>

Limousin

Plan d'amélioration de la qualité des parcours de formation, 2013 / 2015

http://www.regionlimousin.fr/sites/default/files/documents/plan_d_amelioration_de_la_qualite_des_parcours_de_formation.pdf

Charte pour la qualité des parcours de formation

Région Limousin, mai 2013, 4 p.

http://www.regionlimousin.fr/sites/default/files/documents/charte_pour_la_qualite_des_parcours_de_formation_en_limousin.pdf

Manuel de la qualité en formation

Région Limousin, janvier 2009, 14 p.

http://www.ahun.educagri.fr/fileadmin/user_upload/CFPPA/LOGO/manuel_qualite_formation_2009_01.pdf

Martinique

La Charte Régionale pour le développement de la qualité de la formation professionnelle en Martinique

<http://www.region-martinique.mq/blog/mieux-former-les-martiniquais-une-priorite-pour-la-collectivite/>

<http://region-martinique.mq/blog/wp-content/uploads/2013/11/Charte-re%CC%81gionale-pour-le-de%CC%81veloppement-de-la-qualite%CC%81-de-la-formation-professionnelle.pdf>

Midi-Pyrénées

Charte qualité formation

<http://www.midipyrenees.fr/IMG/pdf/charte-qualite.pdf>

Nord-Pas-de-Calais

Charte qualité de la Formation professionnelle

signée par la Région Nord Pas de Calais et 5 OPCA partenaires (AFDAS, AGEFOS PME, OPCALIA, UNIFAF, UNIFORMATION) sur la professionnalisation des salariés en contrats aidés du secteur non marchand.

<http://formationcontratsaides-npdc.fr/charte-pour-la-qualite-de-la-formation-professionnelle/>

La Région Nord-Pas-de-Calais et cinq Opcas labellent des parcours de formation pour les salariés en contrats aidés

AEF - 21/05/2015

Nouvelle Calédonie

Le label Qualité formation professionnelle Nouvelle Calédonie

<https://dfpc.gouv.nc/vous-etes/organismes-de-formations/politique-qualite>

En Nouvelle-Calédonie, la formation professionnelle continue a désormais son label qualité (dossier de presse)

Direction de la Formation Professionnelle Continue en Nouvelle-Calédonie, 28 mars 2012

https://dfpc.gouv.nc/sites/default/files/dp_label_qualite_vf.pdf

Pays de la Loire

La professionnalisation des acteurs et ingénierie de formation

Région Pays de la Loire

<http://www.paysdelaloire.fr/politiques-regionales/formation-professionnelle/actu-detaillee/n/la-professionnalisation-des-acteurs-et-ingenierie-de-formation/>

Provence-Alpes Côte d'Azur

La Démarche Qualité en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Espace-compétences

<http://www.espace-competences.org/fr/espace-pro/demarche-qualite.aspx>

Le référentiel de la démarche qualité R.É.S.E.A.U.

Espace-compétences

<http://www.espace-competences.org/fr/espace-pro/demarche-qualite/le-referentiel.aspx>

Provence-Alpes-Côte d'Azur décerne ses attestations "Qualité RESEAU" à 29 organismes engagés dans l'offre de formation

Nicolas Deguerry

Le Quotidien de la formation, 9 décembre 2014

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/le-quotidien-de-la-formation/articles-2014/la-region-provence-alpes-cote-d-azur-decerne-ses-attestations-qualite-reseau.html?source=email>

La Réunion

La mobilisation pour l'emploi à La Réunion : l'accompagnement et le maintien de l'effort de formation en faveur des salariés bénéficiaires de contrats aidés

Préfecture de la Réunion, 16 septembre 2015

<http://www.reunion.pref.gouv.fr/spip.php?article4086>

La qualité de l'offre en débat à la Réunion

Knock Billy

L'Inffo formation, n°776, 16-31 octobre 2010, pp. 20-21

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?La-qualite-de-l-offre-est-une>



9 781234 567897

Centre Inffo, 4 avenue du Stade-de-France, 93218 Saint-Denis-La Plaine cedex
Tél : 01 55 93 91 91 - Fax. 01 55 93 17 25
E-mail : contact.doc@centre-inffo.fr - Site internet : www.centre-inffo.fr