

Dossier documentaire réalisé par Centre Inffo



Démarches qualité
et prestataires de formation :
quelles approches régionales ?



Judi 13 décembre
et vendredi 14 décembre 2012

Journées d'information et d'échanges de pratiques

DOSSIER DOCUMENTAIRE



SOMMAIRE GÉNÉRAL

SÉLECTION D'ARTICLES p. 5

REPÈRES BIBLIOGRAPHIQUES p. 47

SÉLECTION D'ARTICLES

1. Points de repères

- Les modalités de pilotage et d'évaluation par les Conseils régionaux de la qualité de l'offre de formation** (pp. 58-63) p. 11
In : Évaluation du pilotage de la formation professionnelle par les Conseils régionaux, 97 p.
Bernard Krynen, Hervé Leost, Monique Mousseau, David Soubrie
Paris, Igas, mai 2012, 97 p.
- 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. Résumé** p. 17
Didier Possoz
Thèse de doctorat en Sciences de l'éducation, Université de Montpellier 3, décembre 2011, 444 p.
- Développer une politique qualité** p. 18
Hors Série Régions "Débat Formation ", novembre 2012, p. 23
- Évaluer la qualité des dispositifs de formation** p. 19
Hors Série Régions "Débat Formation ", novembre 2012, p. 24
- Labels, normes, certifications : la qualité tout au long de la chaîne de la formation** p. 20
Béatrice Delamer
Le Quotidien de la formation, 22 juin 2009
- Marie-Christine Soroko, présidente de la commission Afnor Service formation professionnelle : "Désormais, une seule norme couvrira la totalité du processus"** p. 21
Knock Billy
L'Inffo formation, n°809, 1er avril 2012, p. 29
- Le comité national de labellisation GretaPlus a examiné quatre nouveaux dossiers** p. 22
Benjamin d'Algerre
Le Quotidien de la formation, 11 mai 2011
- Pour l'ARF, les contrats d'objectifs et de moyens doivent "renforcer la qualité de l'offre d'apprentissage plutôt que de décliner des chiffres irréalisables"** p. 24
Benjamin D'Algerre
Le Quotidien de la formation, 16 septembre 2011

2. Illustrations en régions

- Formation et éducation, première priorité de la Région Alsace** p. 25
Région Alsace. Extrait du Dossier de presse
Août 2012, 60 p.
- La Région Alsace entend atteindre l'objectif de 20 000 apprentis en 2015** p. 26
Philippe Grandin
Le Quotidien de la formation, 16 septembre 2012
- Note synthétique sur la charte qualité** p. 27
Conseil régional Aquitaine, avril 2012, 2 p.
- Le Fafih et la Région Basse-Normandie signent une charte qualité emploi-formation** p. 29
Aurélie Gerlach
Le Quotidien de la formation, 6 juin 2012
- La Région Bretagne propose désormais aux CFA un contrat de qualité sur trois ans** p. 30
Philippe Grandin
Le Quotidien de la formation, 11 septembre 2012
- La pédagogie de l'alternance en Région Centre** p. 31
Région Centre, s.d
- La qualité de l'alternance est une préoccupation pour la Région Île-de-France selon Emmanuel Maurel (vice-président du Conseils régional)** p. 32
Knock Billy
Le Quotidien de la formation, 6 juillet 2012
- La qualité de l'offre en débat à la Réunion** p. 34
In : L'évaluation en débat Colloque FFP-Dieccte à la Réunion
Knock Billy
L'Inffo formation , n°776, 16-31 octobre 2010, pp. 20-21
- Charte "Qualité de service des organismes de formation professionnelle"** p. 36
Conseil régional Languedoc-Roussillon, 2011, 5 p.
- Limousin - La Région attribue près de 6 millions d'euros aux CFA** p. 41
Philippe Grandin
L'Inffo formation , n°813, 1^{er}-16 juin 2012, p. 29
- Garantir aux jeunes handicapés une formation de qualité** p. 42
Région Pays de la Loire, 24 novembre 2011
- La Démarche Qualité en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur** p. 44
Espace-compétences, s.d

Évaluation du pilotage de la formation professionnelle par les Conseils régionaux -

Bernard Krynen , Hervé Leost, Monique Mousseau, David Soubrie

Paris, Igas, mai 2012, 97 p.

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

Extrait

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

[252] Piloter l'offre de formation suppose d'être en mesure d'évaluer sa qualité. Or, plusieurs rapports se rejoignent pour déplorer une culture de l'évaluation encore trop peu développée dans le domaine de la formation professionnelle : les contrôles conduits par les services régionaux de contrôle (SRC) des DIRECCTE portent sur la conformité à la loi et non sur les performances des organismes ; les actions de formation ne seraient pas suffisamment évaluées par les différents financeurs⁵⁸. Sur le terrain, de nombreuses initiatives existent mais elles ne paraissent pas toujours intégrées dans une stratégie conduite par la Région en collaboration avec ses partenaires (DIRECCTE, Pôle emploi).

4.4.2.1. L'animation des réseaux d'organismes de formation

[253] Les Conseils régionaux rencontrent les représentants d'organismes de formation régulièrement selon des modalités qui diffèrent. Les rencontres peuvent avoir lieu au niveau régional avec les têtes de réseau, publiques et privées (Nord-Pas-de-Calais) : ces réunions techniques permettent au Conseil régional d'informer les organismes et d'échanger avec eux sur sa politique. Elles peuvent avoir lieu dans chacun des territoires avec les organismes de formation, comme en Limousin. En Bourgogne, le Conseil régional se coordonne avec les autres financeurs (Pôle emploi mais aussi OPCA) pour rencontrer régulièrement les représentants d'organismes de formation pour évoquer les politiques d'achat et les éventuelles améliorations à apporter.

[254] En outre, la majorité des directions de la formation rencontrées par la mission disposent d'antennes sur les territoires (cf. supra partie 1) qui peuvent suivre, plus que le niveau régional, les organismes financés.

⁵⁸ Quelques exemples de documents développant cette thématique : rapport sénatorial déjà cité « *Formation professionnelle : le droit de savoir* » ; rapport sur la qualité de l'offre et de l'achat de formation, Charlotte Duda, 2009 ; note « *Pour en finir avec les réformes inabouties* », Institut Montaigne, 2011.

4.4.2.2. Le suivi et le contrôle des organismes

[255] Le suivi des organismes passe d'abord par la fixation d'indicateurs et d'objectifs dans le cadre des marchés (cf. tableau en annexe). Les cahiers des charges analysés par la mission prévoient des indicateurs et des cibles à atteindre pour les organismes retenus. Le système d'indicateurs le plus sophistiqué est celui rencontré en Basse-Normandie qui porte à la fois sur le suivi des actions et les caractéristiques des stagiaires. Les 42 indicateurs retenus par la Région portent sur la situation des stagiaires au moment de leur entrée en formation, l'analyse de la réalisation des actions (écart entre heures prévues et réalisées, taux de validation par type de certification...), le devenir des stagiaires (situation à la fin de la formation et à six mois, nature du contrat de travail, secteur...). Enfin un indicateur mesure le nombre de stagiaires dont la situation est connue par rapport au nombre de stagiaires total.

[256] La fixation d'indicateurs et d'objectifs n'est pas efficace sans un système de suivi par la Région de la réalisation par chaque organisme de ses engagements. Ce suivi prend différentes formes :

- dans certaines régions comme le Limousin, un agent du Conseil régional est systématiquement présent à la fin de l'action de formation. Cette présence n'est pas systématique dans d'autres régions : en Alsace, le Conseil régional exprime ses doutes sur l'intérêt d'une telle présence pour permettre une véritable évaluation des actions conduites ;
- le suivi passe souvent par l'alimentation obligatoire d'un Extranet par les organismes de formation : c'est le cas en Limousin, en Alsace, en Basse-Normandie ou en Nord-Pas-de-Calais où l'organisme retenu doit alimenter mensuellement le système extranet ou la base de données spécialisée de la Région.

[257] Le suivi des organismes peut aussi passer par un contrôle sur pièces ou sur place. A la différence du service régional de contrôle dépendant de la DIRECCTE, un Conseil régional n'a pas de compétence générale de contrôle des organismes de formation : il ne peut diligenter de contrôles qu'au titre des financements qu'il alloue. Les contrôles portent donc en premier lieu sur le respect par les organismes des clauses qui figurent dans les appels d'offres. Tous les cahiers des charges prévoient la possibilité de vérifications sur pièces et sur place. Par exemple en Limousin, le cahier des charges demande aux organismes de tenir à disposition des documents d'évaluation (états d'émargement, planning d'intervention...) et des documents justifiant des dépenses.

[258] En Bourgogne, le Conseil régional a mis en place une procédure d'audit qui ne vise pas seulement à vérifier que les prestations sont conformes à ce qui a été acheté, mais aussi à vérifier le respect par chaque organisme des engagements pris dans le cadre de la démarche qualité initiée par la Région⁵⁹. L'audit est fondé sur des entretiens et l'analyse d'un échantillon de dossiers stagiaires.

[259] En Basse-Normandie, la méthodologie présentée par la Région prévoit la sélection d'un échantillonnage d'actions de formation par millésime et par programme, sur le double critère de risque et de représentativité. Cette base de sélection est complétée par deux autres critères : les organismes ou les sites d'organismes n'ayant pas été contrôlés ou bien les nouveaux organismes travaillant pour la Région et les organismes faisant l'objet de signalements par les chargés de gestion administrative ou bien par les chargés de programmation. En cas d'anomalie, le paiement du solde est suspendu, des corrections interviennent et des pénalités peuvent être appliquées.

⁵⁹ Cette démarche comprend treize items organisés en quatre axes : 1. Rendre le stagiaire acteur, adapter et contractualiser son parcours. 2. Garantir efficacité et satisfaction sur la période en entreprise. 3. Adapter et renouveler les méthodes, les ressources et les compétences. 4. Inscrire, évaluer et adapter l'action de formation dans un contexte partenarial.

- [260] Les contrôles sont le plus souvent réalisés par des agents de la direction en charge de la formation professionnelle. Le Conseil régional de PACA se distingue par la mise en place, dès 1999, d'une mission de contrôle de l'utilisation des fonds publics dans le secteur de la formation professionnelle et de l'apprentissage. Initialement intégrée au sein de la direction de la formation et de l'apprentissage, elle a ensuite été externalisée dans une mission d'inspection rattachée à la direction générale des services.
- [261] Dans d'autres régions, la stratégie de contrôle paraît moins structurée, avec des actions de contrôle qui portent essentiellement sur l'utilisation des crédits FSE.
- [262] Deux limites peuvent être soulignées s'agissant de ces politiques de contrôle :
- Dans les régions visitées, il n'existe pas à ce jour de croisement des méthodes et des résultats des contrôles entre Conseil régional et Pôle emploi. Or, les résultats des contrôles de Pôle emploi peuvent présenter un intérêt pour la Région, par exemple quand ils permettent de détecter des anomalies. Une coopération renforcée serait d'autant plus souhaitable quand les deux financeurs développent des groupements d'achat (Limousin) ou des achats conjoints (Bourgogne). Les échanges d'informations et de méthodes en matière de contrôle auraient vocation à figurer dans les conventions signées entre le Conseil régional et la direction régionale de Pôle emploi. C'est le cas en Alsace qui met l'accent sur des évaluations à conduire en commun.
 - Les échanges de méthodes et d'informations sur les résultats des contrôles entre Régions, Pôle emploi et SRC ne sont pas non plus une pratique courante au vu des régions visitées par la mission.
 - Seule une minorité de Conseils régionaux a transmis à la mission des éléments de bilan précis de leur politique de contrôle des organismes de formation, ce qui témoigne de l'intérêt inégal que suscite cette question selon les régions. En Bourgogne, sur 2008-2009, parmi les 67 organismes auprès desquels le Conseil régional avait acheté des formations, 58 ont fait l'objet d'un audit par les services du Conseil régional. En PACA, de septembre 2000 à fin 2009, 75 organismes de formation ou centres de formation d'apprentis ont été contrôlés de manière approfondie. 21 ont fait l'objet de sanctions (dont 14 avec saisine judiciaire).

Recommandation n°8 : Organiser les partages d'information suite à des contrôles d'organismes de formation travaillant avec différents financeurs.

4.4.2.3. Les bilans sur le devenir des stagiaires

- [263] La quasi-totalité des Conseils régionaux rencontrés demandent aux organismes de formation d'interroger les stagiaires formés trois puis six mois après leur sortie de formation (sauf l'Alsace). Cependant, plusieurs interlocuteurs de la mission ont exprimé leurs doutes sur l'intérêt des résultats de ces enquêtes. Les taux de réponse parfois faibles relativisent les résultats obtenus. En outre, confier ce type de suivi des stagiaires à des organismes de formation dont ce n'est pas le métier et auxquels on demande de participer à leur propre évaluation peut susciter des questions sur la qualité des données. Du reste, certaines directions régionales de Pôle emploi expriment aussi leurs doutes sur ce type d'enquêtes qu'elles demandent de leur côté.
- [264] C'est pourquoi certains Conseils régionaux privilégient d'autres méthodes. En Alsace, la Région fait appel à un prestataire qui conduit une enquête téléphonique auprès de l'ensemble des stagiaires issus des formations qu'elle finance six à neuf mois après leur sortie de formation, soit presque 10 000 personnes interrogées. Le taux de réponse en 2010 était de 58%. Les résultats sont précisés par territoire et par spécialité de formation. En Nord-Pas-de-Calais, le Conseil régional a financé en 2007-2008 un suivi de cohorte de 6 500 bénéficiaires ayant suivi une formation certifiante. En Basse-Normandie, une étude a été réalisée en 2011 auprès d'un échantillon de bénéficiaires de parcours d'accès à la formation certifiante, et une nouvelle étude devrait être conduite en 2012 pour évaluer l'impact des formations financées à destination des salariés.

[265] Dans ce domaine comme pour le contrôle, un travail en commun avec Pôle emploi serait précieux. Pôle emploi dispose avec ses fichiers d'une base riche dont l'exploitation pourrait intéresser les Conseils régionaux et qui seule permettrait d'évaluer l'impact des formations du point de vue du retour à l'emploi. Il serait également souhaitable que les différents acteurs qui réalisent des évaluations (Conseils régionaux, Pôle emploi, OPCA mais également services de l'Etat) échangent sur les modalités retenues, s'efforcent de les harmoniser voire, dans certains cas, réalisent des enquêtes conjointes.

Recommandation n°9 : Renforcer le partenariat en régions entre l'Etat, le Conseil régional, Pôle emploi et les OPCA sur l'évaluation des organismes de formation ainsi que sur le suivi du devenir des personnes formées.

4.4.2.4. Les démarches de labellisation d'organismes

[266] Plusieurs régions ont prévu des systèmes de labellisation⁶⁰ des organismes de formation. Même si une labellisation n'est pas une garantie suffisante de performance d'un organisme, sa mise en place témoigne d'une prise de conscience minimale de l'enjeu de la qualité par l'organisme, et constitue un repère pour les financeurs comme pour les prescripteurs sur le marché de la formation.

[267] En région PACA, le Conseil régional et l'Etat ont initié la démarche RESEAU en 1998 (Responsabilité sociale et environnementale pour l'apprenant-usager) qui doit être engagée par tout organisme répondant aux marchés du Conseil régional. Le Conseil régional finance l'intervention de cabinets d'audit auprès des organismes pour les aider à s'approprier cette démarche. L'Etat n'est plus impliqué dans cette démarche depuis 2007. En Limousin, la Région et l'Etat ont également lancé en 2002 une politique de labellisation volontaire des organismes de formation. Le référentiel reprend des items classiques sur la définition des responsabilités de la direction, la conception des actions de formation et leur réalisation, la GRH, la mise en place d'une politique d'amélioration continue. En septembre 2010, les services de la DIRECCTE ont toutefois décidé de quitter la démarche. Depuis, la Région réfléchit à la fixation de nouveaux objectifs opérationnels : individualisation des formations, efforts sur le taux de rupture. En Franche-Comté, le Conseil régional incite fortement les organismes de formation avec lesquels il contracte à adhérer à une charte qualité – sans toutefois la rendre obligatoire.

[268] Outre les labels mis en place par certaines régions, d'autres référentiels ont pour fonction de donner une garantie sur le respect d'exigences de qualité par l'organisme de formation :

- un référentiel couramment utilisé est la qualification OPQF⁶¹ ; existe également une norme ISO en matière de détermination des besoins d'apprentissage, de conception, de fourniture, de suivi et d'évaluation de prestations d'éducation et de formation ; normes rarement citées spontanément sur le terrain ;
- le ministère de l'Education nationale a développé une méthode de certification spécifique, GRETAPLUS, qui a été récemment revue en collaboration avec l'AFNOR. Le rectorat d'Aix-Marseille, par exemple, a demandé à l'ensemble des GRETA de s'inscrire dans cette démarche ;
- l'adoption de démarches qualité de type ISO est également évoquée par certains organismes de formation mais ceux-ci mettent l'accent sur le coût des certifications ISO dans un contexte budgétaire tendu. Le Conseil régional du Limousin envisage d'aider financièrement des organismes qui souhaiteraient mettre en place ces démarches.

⁶⁰ On préférera ici le terme de labellisation au terme de certification qui renvoie plutôt à l'obtention d'un certificat de respect d'exigences de qualité fixées par un organisme de type AFNOR.

⁶¹ Office professionnel de qualification des organismes de formation.

- [269] Il pourrait être intéressant de travailler sur ces sujets avec les OPCA qui sont également concernés par la question de la qualité des formations qu'ils financent et connaissent souvent bien l'offre de formation et ses caractéristiques (qualité, prix moyen demandé pour telle action de formation...). Ainsi en Alsace, la gestion des formations lancées dans le cadre des contrats de transition professionnelle CTP a bénéficié de l'expertise des OPCA sur la pertinence des projets et le niveau de prix demandé par les organismes de formation.

Recommandation n°10 : Définir au niveau régional entre les différents partenaires une politique de qualité demandée aux organismes de formation.

4.4.2.5. La professionnalisation des acteurs de la formation et l'ingénierie pédagogique

- [270] La qualité des prestations de formation repose avant toute chose sur les compétences des formateurs et de leurs responsables. Pour cette raison, plusieurs Régions mettent l'accent sur la professionnalisation des acteurs de la formation. C'est le cas pour la formation initiale avec le financement de la « formation des formateurs » des CFA, mais aussi pour la formation continue. En Nord-Pas-de-Calais, le C2RP⁶² conduit le programme « accompagnement et professionnalisation des acteurs de la formation » cofinancé par la Région et l'Etat. Les formations financées concernent aussi bien les professionnels des organismes de formation continue que des CFA. Un programme de ce type figure également dans la convention conclue entre la Région et l'AGEFIPH. En Bourgogne, le pôle régional d'innovation dans les métiers de la formation et de l'innovation (PRIM), cofinancé par l'Etat et la Région, a mis en place un plan régional de formation des formateurs et un plan régional de développement de la formation ouverte à distance ainsi qu'une structure d'accompagnement des dirigeants et des cadres des organismes de formation.

- [271] Plus largement, on relève des initiatives en matière d'ingénierie de la formation même si l'intervention des Conseils régionaux sur le contenu des formations reste ténue. Plusieurs CPRDFP font cependant référence au développement de la formation ouverte à distance et tous mettent l'accent sur l'individualisation des parcours. L'innovation pédagogique constitue aussi un axe des COM apprentissage mais elle paraît moins développée dans le domaine de la formation continue que dans la formation initiale.

4.4.2.6. Une évaluation des politiques publiques encore peu répandue

- [272] Au delà des évaluations de l'impact des formations sur les demandeurs d'emploi et sur le devenir des stagiaires de la formation professionnelle, la mission a noté que la pratique de l'évaluation des politiques publiques est peu répandue en régions. Signalons cependant que le Conseil régional de Basse-Normandie, au titre de l'évaluation des politiques publiques, procédera en 2012 à une évaluation de ses interventions à destination des salariés. Cette étude doit permettre de mesurer l'impact des financements de la Région au titre du plan de formation des salariés à titre collectif par le biais des entreprises et des OPCA ou à titre individuel avec le financement du congé individuel de formation auprès de différents OPACIF. S'agissant d'un sujet complexe et sur lequel des données fiables sont difficiles à recenser, cette démarche mériterait de se développer dans d'autres régions.

Recommandation n°11 : Renforcer au sein des Conseils régionaux les outils d'évaluation de leurs politiques publiques en faveur de la formation des demandeurs d'emploi mais également des salariés.

⁶² CARIF-OREF de la région.

CONCLUSION

- [273] Le présent rapport ne vise pas à proposer une nouvelle répartition des compétences entre l'Etat, les Conseils régionaux et les partenaires sociaux. De ses différents déplacements, la mission tire toutefois la conclusion que cette répartition, souvent critiquée, n'empêche pas la mise en place de partenariats opérationnels. Les Conseils régionaux se sont saisis des outils de pilotage dont la loi les a dotés (CPRDFP, contrats d'objectifs territoriaux...) ou dont ils se sont eux-mêmes dotés (fonds d'intervention pour les salariés...). On note aussi la volonté des Régions de rendre les partenariats plus opérationnels, en particulier avec Pôle emploi mais aussi avec les OPCA.
- [274] Au-delà des Conseils régionaux, la mission retient de ses déplacements la volonté de coopération de l'ensemble des acteurs et la qualité globale des partenariats qui a abouti le plus souvent à un travail de qualité dans le cadre de la construction des CPRDFP. La négociation des CPRDFP, sans entraîner de ruptures majeures, a contribué à entretenir une dynamique positive. Il n'en reste pas moins que ces contrats n'ont pas toujours permis de faire « bouger les lignes » sur le sujet sensible de l'évolution de la carte de la formation initiale.
- [275] Surtout, la mission souligne que cette dynamique des partenariats et leur formalisation dans des documents contractuels sont des éléments essentiels du pilotage mais ne suffisent pas à assurer son efficacité. En particulier, un pilotage de qualité nécessite des instruments d'évaluation permettant aux Régions de suivre les actions qu'elles financent et, le cas échéant, de réorienter leurs stratégies. Or, dans ce domaine, on ne peut que constater les lacunes dans l'évaluation des politiques de formation actuellement conduites. Il s'agit certes d'une question objectivement difficile : ce rapport a souligné à plusieurs reprises les difficultés à disposer de données physiques et financières fiables, ce qui devrait pourtant constituer une base de l'évaluation. Malgré cette difficulté, plusieurs Conseils régionaux ont tenté d'apporter des réponses concrètes à la question de l'évaluation. Mais des progrès restent encore à accomplir pour disposer d'éléments qui, sans parler d'une évaluation « scientifique » probablement trop ambitieuse par rapport à son utilité opérationnelle potentielle, permettrait aux différents acteurs, au premier rang desquels les Conseils régionaux, d'adapter leurs politiques en fonction des résultats effectivement obtenus. De fait, les Régions ont des marges de progression qu'il s'agisse d'évaluer la qualité de l'offre de formation, l'impact de leur stratégie sur les organismes de formation ou sur le devenir des personnes formées, ou encore plus globalement l'atteinte des objectifs de politique publique que les partenaires se sont fixés notamment dans le cadre des CPRDFP.
- [276] Comme l'exprime le CNFPTLV dans le document déjà cité sur l'évaluation des CPRDFP, *« l'évaluation ne devrait pas se centrer exclusivement sur les dimensions de gouvernance en faisant l'hypothèse que des progrès dans ce domaine se traduisent nécessairement par des progrès parallèles dans la satisfaction des attentes des bénéficiaires »*. La mission recommande à cet égard que les travaux d'évaluation lancés dans chacune des régions contribuent à améliorer la situation en cherchant, le plus possible, à aller vers une analyse de l'impact des politiques menées sur les bénéficiaires des formations comme sur l'appareil de formation.
- [277] Plus généralement au terme de ses investigations, la mission retient quelques axes d'amélioration du pilotage de la formation professionnelle en régions à mettre en œuvre en concertation avec les différents partenaires, mais pour lesquels elle a défini un chef de file chargé prioritairement de la mise en œuvre.

Bernard KRYNEN

Hervé LEOST

Monique MOUSSEAU

David SOUBRIE

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.

Bibliothèque inter-universitaire de Montpellier

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

RÉSUMÉ :

La qualité de la formation professionnelle continue pose de multiples questions. Pour les traiter, nous les abordons sous l'angle du modèle économique de la servuction, rencontre d'acteurs co-producteurs de la formation. Le système est caractérisé par une pluralité d'enjeux et de pilotes ; chacun d'eux, malgré des modalités institutionnelles de concertation, développe ses politiques spécifiques et élabore ses propres normes, marquant ainsi son territoire d'action. De leurs côtés, des organismes de formation créent leurs labels de la qualité pour mieux affirmer leur identité face à leurs partenaires et concurrents et asseoir leur légitimité à intervenir. Les signes de la qualité prolifèrent donc sur le marché de la certification, chacun portant une conception singulière de la formation et des critères de sa qualité. Quelle valeur leur accorder ? Un accord est-il possible sur la qualité de la formation et son évaluation ? En nous appuyant sur les théories des conventions et de la régulation, nous construisons un cadre d'intelligibilité des concepts de qualité, normalisation et certification mis en œuvre aux niveaux macro-économique et microsocial. Nous interrogeons la catégorie de marché de la formation, eu égard aux caractéristiques de l'acte de formation. Nous étudions les pratiques d'institutions chargées de la gouvernance du système, d'entreprises et de bénéficiaires sur ce qui fonde la qualité de la formation de leur point de vue. Nous analysons les raisons pour lesquelles les normes élaborées par consensus entre professionnels du secteur ne font pas l'unanimité et étudions les propositions portées par des réseaux d'organismes, dont les Greta de l'Éducation nationale.

DÉVELOPPER UNE POLITIQUE QUALITÉ

ENJEU

Améliorer la qualité de l'offre de formation et professionnaliser les organismes de formation contribuent à la réussite des parcours professionnels des stagiaires. Telle est l'ambition des démarches qualité impulsées par les Régions.

DÉMARCHE

La Région Languedoc-Roussillon a pris l'initiative d'une charte de qualité signée en mai 2009 par les principaux financeurs de la formation professionnelle. Cette charte « Certif LR » vise à offrir aux stagiaires des prestations répondant à des critères de qualité partagés par l'ensemble des financeurs et à assurer leur retour à l'emploi grâce à des organismes qui évoluent avec les besoins des entreprises.

Les organismes de formation souhaitant s'engager dans cette démarche de progrès sont audités sur quatre axes, selon des critères définis par la charte qualité « Certif LR ».

► Organisation matérielle : les locaux et les équipements doivent disposer d'une organisation matérielle adaptée à la formation et au public concerné.

► Pour garantir la prestation de service attendue, un organisme de formation doit avoir formellement structuré une gestion des ressources humaines proportionnée à sa taille. Les financeurs sont particulièrement attentifs aux fonctions d'accueil, de suivi et d'encadrement des stagiaires. Ils veillent également à ce que les organismes de formation se donnent les moyens de répondre aux appels d'offres qui concernent leurs domaines de compétence.

► Les organismes de formation doivent connaître les dispositifs de formation professionnelle continue et le rôle des différents acteurs privés, publics ou institutionnels. Ils doivent aussi bien connaître leur environnement socio-économique.

► Les organismes de formation doivent assurer une veille suffisante pour adapter en permanence les contenus pédagogiques aux objectifs visés. Ils doivent aussi améliorer les chances de réussite des stagiaires en s'assurant de leur maîtrise des prérequis avant toute entrée en formation certifiante ou qualifiante. Ils doivent développer la modularisation de leur prestation pour permettre l'individualisation des parcours. À l'issue de la formation, l'évaluation des stagiaires doit situer leurs connaissances au regard des buts recherchés. L'action elle-même doit également être évaluée, et notamment les causes des échecs ou abandons.

L'audit est mené au niveau de chaque site de formation. Il débouche sur une évaluation et des préconisations d'amélioration. Sur cette base, le comité de labellisation, qui rassemble l'ensemble des partenaires financeurs, décide d'attribuer ou pas le label « Certif LR » à tout ou partie des prestations auditées.

FACTEURS DE RÉUSSITE

- Considérer la démarche qualité comme un processus d'amélioration continue et un réel investissement.
- Prévoir du temps, des efforts et des actions d'accompagnement du changement.
- Accepter de mettre en mouvement tous les collaborateurs de l'entreprise, pour générer une profonde évolution de l'organisation et des processus.

« NE PAS PERDRE DE VUE LES ATTENTES DES BÉNÉFICIAIRES »

Béatrice Négrier,
vice-présidente de la Région
Languedoc-Roussillon, en charge
de la Formation Professionnelle
et de l'Apprentissage

Pourquoi cette démarche « Certif LR » ?

La formation doit être en adéquation étroite et pertinente avec les besoins de l'économie. En lançant la démarche de certification régionale « Certif LR », nous voulions préparer les organismes de formation à faire face à l'exigence croissante de la demande. Et nous tenions à le faire avec eux. Chaque organisme de formation commence par un autodiagnostic. Près de 250 organismes l'ont fait, même si plusieurs d'entre eux en sont restés là, car ils s'estimaient trop loin des exigences du label. Vient ensuite l'étape de l'audit : 121 sites ont été audités en un an. Puis, le comité de labellisation attribue le label pour trois ans, ou demande des améliorations sur certains points. Ce n'est pas un couperet : la progression est essentielle. En un an, nous avons labellisé 33 organismes de formation sur 59 sites. D'autres les rejoindront prochainement. Des plus petits aux plus grands, les organismes de formation ont saisi les enjeux, et perçu le label comme un moyen de mieux coller à l'activité économique.

Avez-vous rencontré des obstacles ?

Le principal tient à la diversité des organismes de formation. Les critères ne correspondent pas toujours à leur situation. Ils sont surtout adaptés à ceux qui disposent de locaux, d'outils, de personnel... Nous pourrions resserrer les critères d'accès. Mais cela reviendrait à exclure un certain nombre d'organismes de toute possibilité d'accéder au label. Pour l'éviter, nous envisageons de construire un second référentiel adapté à des structures différentes, comme par exemple les consultants.

Avez-vous atteint votre but ?

C'est un processus à long terme. Pourtant, l'objectif essentiel est déjà atteint : de nombreux organismes de formation sont entrés dans cette démarche de progrès. Nous ne devons jamais perdre de vue les attentes des bénéficiaires ainsi que celles des formateurs eux-mêmes.

MOTS CLÉS

- Qualité
- Professionnalisation
- Démarche de progrès

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

Labels, normes certifications : la qualité tout au long de la chaîne de la formation

Béatrice Delamer, 22 juin 2009

"Dans le domaine de la qualité, il y a cohérence de la chaîne si aucun des maillons ne présente de faiblesse", a indiqué Bernard Mazingue, directeur des formations chez **Veolia Environnement**, aux participants du colloque organisé par la **Fédération de la formation professionnelle (FFP)** en partenariat avec le **Centre INFFO**, le **GARF**, l'**AEF**, l'**ANDRH** et le **FFFOD**, le 18 juin sur le thème de la qualité en mouvement.

"Il vaut mieux des compétences moyennes sur toute la chaîne qu'avoir des points brillants et de l'amateurisme", a-t-il ajouté, expliquant que cette chaîne est composée de plusieurs éléments d'égale importance : le management, la direction formation, la maîtrise d'œuvre et d'ouvrage et l'apprenant : "Notre travail est de coordonner et responsabiliser les gens."

Alain de Bruguière, directeur de la formation professionnelle et de l'apprentissage au **Conseil régional d'Aquitaine**, a approuvé et précisé : "L'important est la qualité sur l'ensemble de la chaîne, mais aussi l'articulation entre les acteurs", estimant que la Région est le bon lieu de fédération pour tous.

Mais alors, comment garantir la qualité à tous les niveaux? Jean-Philippe Cépède, directeur du département Juridique et Observatoire du Centre INFFO a rappelé que les démarches qualité dans le domaine de la formation professionnelle sont apparues dans les années 1980 et qu'aujourd'hui il existe plusieurs labels et normes...

Le label, dont le but est d'informer les consommateurs des caractéristiques d'un produit ou d'un service, est l'une des formes reconnues de démarche qualité. Plusieurs labels concernent le secteur : label de l'Office national professionnel de la qualification des organismes de formation (**OPQF**), label de l'Institut de certification des professionnels de la formation (**ICPF**) et le label **Greta Plus** de l'Éducation nationale.

De leur côté, les normes sont des référentiels précisant les caractéristiques d'un produit ou d'un service pour garantir une qualité constante. Les cinq normes françaises de l'**Afnor** de la formation continue facilitent la relation client-fournisseur en mettant à leur disposition un langage commun [1] et la norme internationale ISO 9001 définit un système d'assurance de la qualité mais ne s'attache pas à la qualité du résultat.

Enfin, la certification s'appuie sur des normes et donne une assurance écrite qu'un produit ou un service est conforme aux exigences d'un référentiel. En France, elle est essentiellement assurée par l'Association française pour l'assurance de la qualité (**Afaq-Afnor**, organisme à but non lucratif, indépendant à la fois du client et du fournisseur, ce qui en garantit l'indépendance).

[1] NF X50-750 : formation professionnelle ; NF X 50-755 : demande de formation-méthode d'élaboration de projet de formation ; NF X 50-756 : formation professionnelle-demande de formation-cahier des charges de la demande ; NF X 50-760 : formation professionnelle-organismes de formation-informations relatives à l'offre ; NF X 50-761 : formation professionnelle-organismes de formation-service et prestation de service : spécification.

UNE NORME QUI REMPLACE PLUSIEURS AUTRES

Le projet de norme qui fait l'objet de la présente enquête a été élaboré par la commission de normalisation X0326 "Services de formation". Plus précisément au sein d'un groupe de travail spécifique créé dans l'objectif de décrire l'ensemble des phases du processus de réalisation d'une action de formation.

C'est en "objectivant" l'ensemble de ces processus que les professionnels de la formation professionnelle comptent valoriser les services de formation proposés. Cette norme remplacera les normes "formation professionnelle" suivantes :

- "Travaux de normalisation dans la formation professionnelle" (FD X 50-749:09-1999) ;
 - "Demande de formation - Méthode d'élaboration de projets de formation" (NF X 50-755:02-1998) ;
 - "Demande de formation - Cahier des charges de la demande" (NF X 50-756:11-1996) ;
 - "Management de la qualité - Lignes directrices pour la formation" (FD X 50-757:07-1999).
 - "Formation en alternance - Guide de lecture des normes de la formation professionnelle" (FD X 50-758:09:2000) ;
 - "Demande de formation - Cahier des charges de la demande" (NF X 50-756:11-1996) ;
 - "L'assurance qualité pour les organismes de formation - Guide de lecture" (FD X 50-764:08-1997).
- Elle complètera trois autres :
- "Organisme de formation - Information relative à l'offre" (NF X 50-760:11-1995) ;
 - "Organisme de formation - Service et prestation de service : spécifications" (NF X 50-761:02-1998) ;
 - "Service de formation dans le cadre de l'éducation et de la formation non formelles - Exigences de base pour les prestataires de services"¹ (NF X 50-763:10-2010).

1. Iso 22290:2010.

Questions à Marie-Christine Soroko, ancienne déléguée générale de la FFP et présidente de la commission Afnor Service formation professionnelle

"Désormais, une seule norme couvrira la totalité du processus"



Pourquoi établir cette nouvelle norme ?

La réflexion menée depuis quatre ans avait pour objectif de réviser des normes qui dataient des années 1990. Il y en avait une douzaine, qui concernaient aussi bien l'offre, la demande, que l'alternance, etc. Nous savions, depuis quelques années, qu'il fallait revoir ce corpus de normes.

Donc s'adapter à l'évolution des *process* de formation. De plus, pour qu'elle ne devienne pas obsolète, une norme doit être, *a priori*, revue tous les cinq ans. Nous avons réactivé la commission normalisation Afnor Service formation professionnelle à l'occasion de travaux internationaux. Jusqu'à présent, nous nous contentions des normes existantes sans chercher nécessairement à les faire évoluer. La demande de normalisation internationale concernant la formation nous y a encouragés. Aujourd'hui, il ne s'agit pas de refaire de nouvelles normes, mais bien de nettoyer le corpus existant. Pour ce faire, nous avons mis en place trois groupes de travail, en fonction de l'actualité du marché : la lisibilité, l'évaluation et le processus de réalisation d'une action de formation. C'est ce dernier groupe dont les travaux font aujourd'hui l'objet d'une enquête publique. C'est une norme intéressante, dans la mesure où elle balaie tout ce qu'est une action de formation en tenant compte de l'amont et de l'aval. Par le passé, nous "saucissonnions" toutes les étapes de la formation. Désormais, une seule norme couvrira la totalité du processus de formation,

depuis la définition des objectifs (avec le client) en passant par les différentes étapes, notamment l'ingénierie de formation, l'organisation de l'action de formation, la planification de la formation, l'évaluation, le processus de management et de pilotage, etc. C'est une innovation dans le domaine, en France. Cette norme sera une "norme outil" en ce sens qu'elle n'aura pas pour objectif de certifier un organisme. Elle décrira une action de formation, le travail que doit faire un prestataire, avec son client et les stagiaires, de manière que l'action de formation soit la plus pertinente possible.

Comment cette norme va-t-elle s'articuler avec celles déjà existantes ?

Elle remplacera celles qui existent à l'exception des deux normes certifiantes actuelles (NF Service 760 et 761) qui devront, elles aussi, être révisées. Au départ, nous avions le choix entre construire une seule norme qui chapeauterait les trois groupes de travail. Lors de notre réunion de janvier dernier, nous avons décidé d'en construire trois au lieu d'une seule. En tant que présidente de la commission, mon rôle a été de faire émerger le consensus sur ces différents sujets. Je me suis attachée notamment, en accord avec tous les membres, à faire émerger les besoins en matière de normalisation remontant du terrain, de les écouter, de constituer des groupes de travail sur des questions qui n'avaient pas encore été traitées par les normes. C'était le cas, par exemple, de la lisibilité de l'offre, qui s'inscrit bien dans le projet de la ministre chargée de l'Apprentissage et de la Formation professionnelle, Nadine Morano, de création d'un "entrepôt de l'offre de formation"¹.

■ Propos recueillis par Knock Billy

1. Ce projet est piloté par Centre Inffo.

Le comité national de labellisation GretaPlus a examiné quatre nouveaux dossiers

Benjamin d'Algerre, 11 mai 2011

Le mardi 10 mai 2011, le comité national de labellisation [GretaPlus](#) Afnor [1] s'est réuni afin d'examiner les rapports d'audit [2] concernant la labellisation de quatre structures et groupes de structures suite à autant de rapports d'audit. L'un d'eux, particulièrement, constitue une nouveauté dans le processus d'obtention de ce label puisqu'il s'agit, en réalité, d'un regroupement d'établissements de la région Basse-Normandie, comprenant les quatre Greta de Caen, la délégation académique à la formation continue (Dafco), le Dispositif académique de validation des acquis (Dava) et le Centre académique de la formation continue (Cafoc). Au terme de cet examen, le comité sera amené à labelliser, ou non, ces structures et à leur accorder ce label concernant la formation sur mesure dans le cadre de la formation des adultes.

Un premier label, à vocation simplificatrice, a vu le jour en 1999 comme l'a expliqué Dominique Chryssoulis, chargée de mission au ministère de l'Éducation nationale responsable des questions qualité et orientation, dans un entretien accordé au *Quotidien de la formation*, mardi 10 mai : *"Ce label répondait à une démarche entamée dès 1995 et destinée à renforcer la qualité des Greta en matière de pédagogie et d'individualisation des formations proposées. De ce processus sont nés quatre labels redondants les uns avec les autres. Sur demande du cabinet du ministre de l'époque (Claude Allègre), une démarche de simplification a été entamée. Ainsi, les quatre normes existantes ont été refondues en une seule en 2000."*



Cette démarche a donc conduit à l'établissement d'un référentiel d'attribution du label qui a fonctionné jusqu'en 2008, comprenant notamment, une phase d'audit des Greta. *"Cette année-là"*, a indiqué la chargée de mission au ministère, *"nous avons choisi de réécrire ce référentiel afin de le rendre plus transversal aux questions de formation continue, de VAE, de bilan de compétences, d'orientation, etc. Nos voulions également en ôter tout le vocabulaire technique afin de le rendre compréhensible par tous sans besoin de consultation d'un glossaire. Ce travail a été accompli en partenariat avec les services de normalisation de l'Afnor dans le but d'établir un document pouvant entrer dans la bibliothèque normative des bonnes pratiques de cette institution"*. Ce nouveau "label X50-762 - Formations et prestations sur mesure pour les adultes" est entré en vigueur en 2009.

A ce jour, sur les 211 Greta répartis sur le territoire national, seuls 48 sont labellisés à ce titre. Pour Dominique Chryssoulis, la tiédeur des établissements à demander à être ainsi labellisés s'explique

par la nouveauté : *"Actuellement, le comité national ne s'est réuni que deux fois pour examiner les rapports des audits effectués. Les Greta adoptent, en majorité, une attitude attentiste : ils attendent de voir les effets de cette labellisation sur ceux qui en ont déjà effectué la demande avant de lancer leur propre démarche."*

Néanmoins, au-delà de la certification qualitative des établissements recevant ce label, cette démarche s'inscrit dans une réflexion plus globale menée par le ministère sur la gouvernance des Greta aux plans régional et national, incluant, notamment, la problématique posée par leur passage au statut de Gip dans les années à venir (voir [article](#)). Cependant, la frilosité des Greta semble s'étioler puisque, pour la prochaine réunion du comité national, prévue pour décembre 2011, 22 dossiers de labellisation ont d'ores et déjà été déposés.

[1] Comité comprenant des représentants de l'encadrement de l'Éducation nationale, de l'inspection de l'administration, de l'inspection pédagogique, trois présidents de Greta, des représentants des auditeurs de l'Éducation nationale, de la DGEFP, de Pôle emploi, du ministère de l'Économie et des Finances, du ministère de l'Emploi, d'Agefos-PME, de l'Association des Régions de France (ARF) et de Compass Group France.

[2] Audits effectués par deux auditeurs issus de l'Éducation nationale et formés à cette fonction par l'Afnor. Les auditeurs sont toujours issus de deux académies différentes et ne dépendent pas de l'académie dans laquelle se situe le Greta inspecté.

Pour l'ARF, les contrats d'objectifs et de moyens doivent "renforcer la qualité de l'offre d'apprentissage plutôt que de décliner des chiffres irréalisables"

Benjamin D'Alguerre, 16 septembre 2011

"L'apprentissage ne se décrète pas!" estime l'Association des Régions de France ([ARF](#)) dans un communiqué publié le jeudi 15 septembre afin de commenter les *"mauvais chiffres de l'apprentissage au premier semestre 2011"*.

Rappelant que, désormais, il appartient aux Régions de développer les politiques publiques liées aux questions d'apprentissage, l'ARF considère *"que les effets d'annonce du gouvernement sont stériles"*, indiquant qu'en dépit de la promesse de doubler le nombre d'apprentis en 2011, les chiffres tendent à indiquer, en réalité, une baisse de 8% des effectifs depuis le début de l'année, *"préparant des mois difficile pour l'apprentissage"* souligne l'ARF.

"Les recrutements de jeunes apprentis par les entreprises dépendent largement de la conjoncture et de leur santé économique" rappelle le communiqué des élus régionaux soulignant que *"l'attractivité de cette voie de formation pour les jeunes repose sur des efforts qualitatifs de revalorisation de l'apprentissage, que ce soit par les méthodes d'enseignement, les conditions matérielles pour les jeunes (hébergement, transports, etc.) : tel est le sens des politiques mises en œuvre par les Conseils régionaux"*.

Aux yeux de l'ARF, un apprentissage réussi repose essentiellement sur une formation initiale solide, effectué à un âge adapté. Un âge que les élus régionaux fixent à 16 ans et plus, afin de réduire les ruptures et les décrochages (25%). Un taux élevé qui incite les Régions à rappeler leur opposition à l'apprentissage junior (moins de 16 ans) et à condamner *"la politique du chiffre"* pratiquée par le gouvernement.

A cet effet, l'ARF rappelle que les contrats d'objectifs et de moyens (Com), signés entre l'État et douze Régions à ce jour doivent avoir pour objectif principal de *"renforcer la qualité de l'offre d'apprentissage plutôt que de décliner des chiffres irréalisables"*.



LA RÉGION ALSACE AUX CÔTÉS DES APPRENTIS ALSACIENS

- **Un objectif : 20 000 apprentis en 2015**

L'Alsace accueillera à la rentrée 2012 **près de 16 000 apprentis**, du CAP aux diplômés d'ingénieurs. Avec **300 formations proposées par les 33 CFA alsaciens**, la Région répond aux besoins de formation des jeunes et de recrutement des entreprises.

Un **Contrat d'Objectifs et de Moyens (COMAA)** associant l'État, la Région Alsace, le Rectorat et la Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt, a été signé pour la période 2011-2015 afin d'augmenter le nombre d'apprentis, d'élever les niveaux de qualification et de favoriser l'accès à une première qualification.

- **Une politique volontariste pour promouvoir l'apprentissage**

La Région Alsace a déployé de nombreuses actions de communication sur le territoire afin d'encourager les jeunes vers cette voie d'excellence et de renseigner au mieux leurs parents et les employeurs d'apprentis.

L'Apprentissage Tour, qui sera reconduit le 19 septembre prochain devant la Maison de la Région, les Olympiades des Métiers, les développeurs de l'apprentissage et le site des places d'apprentissage **www.apprentissage-alsace.eu** sont des exemples concrets de l'engagement régional pour le développement de cette voie de formation.

LES JEUNES, CITOYENS DE DEMAIN

- **La politique régionale de la jeunesse**

Priorité Jeunesse est un projet régional, adopté en novembre 2010, qui compte une vingtaine de mesures, pour mieux accompagner les 15-28 ans dans leurs parcours d'orientation, d'inclusion sociale et professionnelle et d'engagement dans la société. L'ensemble des dispositifs proposés aux jeunes par la Région Alsace au titre de sa Politique Jeunesse et ses différentes compétences est consultable sur le site **www.priorite-jeunesse-alsace.eu**, dont la nouvelle version sera mise en ligne le 4 septembre prochain.

Formation et éducation, première priorité de la Région Alsace. Dossier de presse

- **L'animation de la vie lycéenne**

Les actions d'animation de la vie lycéenne, conduites par la Région depuis une douzaine d'années, visent à favoriser le développement de projets éducatifs dans les établissements. Tous les lycées, publics et privés, sont impliqués dans cette dynamique. Un partenariat pluriannuel a été mis en place avec les lycées, pour la période 2012-2014.

Le Mois de l'Autre est un exemple emblématique de cette politique. Initiée par la Région Alsace et menée conjointement avec l'Académie de Strasbourg, cette manifestation est destinée à sensibiliser les lycéens et apprentis d'Alsace au respect des différences et à l'altérité. Environ 20 000 jeunes y participent chaque année, tout au long du mois de mars.

- **Les mini-entreprises, un projet pour les jeunes, par les jeunes**

Dans le cadre de son engagement en faveur de la jeunesse, la Région Alsace soutient les mini-entreprises, un dispositif de découverte originale de l'entreprise et de son fonctionnement.

Pendant un an, les élèves développent un produit ou un service dans des conditions réelles. Ils sont accompagnés par leurs enseignants et un parrain issu du monde économique. Lors de la dernière année scolaire, avec le soutien de la Région, **36 projets** ont été conduits.

- **Les contrats d'initiative et de progrès dans les CFA et les établissements de formation du social, une démarche qualitative au service de nos jeunes**

Mis en place en 2008 dans les CFA, puis en 2010 dans les établissements de formation du social, les Contrats d'Initiative et de Progrès (CIP) leur permettent de s'autoévaluer et ainsi améliorer la qualité de leur fonctionnement.

Au fur et à mesure des problématiques rencontrées, les établissements mettent en place des actions expérimentales et innovantes, soutenues par la Région. Des projets d'aide aux apprentis en difficulté ont notamment été mobilisés dans ce cadre, à hauteur de 950 000 €.

La Région Alsace entend atteindre l'objectif de 20 000 apprentis en 2015

Philippe Grandin, 16 septembre 2012

À l'occasion de la rentrée des lycées et des CFA (centres de formation des apprentis), le président du [Conseil régional d'Alsace](#), Philippe Richert, a présenté l'actualité de la politique régionale en faveur des lycéens et des apprentis pour l'année scolaire 2012-2013, au cours d'une conférence de presse, le 31 août dernier.

“C'est une politique de fond que nous conduisons. Il nous faut exercer nos compétences obligatoires avec efficacité : nous le faisons en investissant fortement en faveur des lycées, de l'apprentissage, de la formation professionnelle, des formations sanitaires et sociales et de l'enseignement supérieur”, indique Philippe Richert. En matière d'apprentissage, le président de la Région a annoncé le souhait de passer de 15 000 apprentis formés annuellement à 20 000 à l'horizon 2015. De même, ajoute-t-il, “ce sont 1 000 ingénieurs que nous voulons former chaque année d'ici 2015. Dans le même temps, il s'agit d'offrir aux jeunes Alsaciens des formations réellement adaptées à l'environnement économique de nos territoires”. En mettant en place, par exemple, le dispositif “Allemand Pro”, il entend faire bénéficier les demandeurs d'emploi et les apprentis d'une mise à niveau professionnelle de leurs connaissances de la langue du grand pays limitrophe. En cette rentrée 2012, la région Alsace accueille près de 16 000 apprentis, du CAP aux diplômes d'ingénieurs (près de 4 600 en post-bac), ce qui représente 300 formations proposées par les 33 CFA alsaciens. L'offre de formation par la voie de l'apprentissage, dans le cadre de ces différents niveaux de qualification, ainsi que les effectifs, ont sensiblement augmenté. À la rentrée 2011, “508 apprentis supplémentaires étaient inscrits dans les formations supérieures, ce qui élève à 4 262 le nombre de jeunes formés par alternance”, indique la Région. Mais par ailleurs, le développement de l'accès à une première qualification, et donc de l'offre de niveau V (CAP, certificat d'aptitude professionnel), est justifié par les besoins des entreprises des territoires concernés. Le dispositif d'initiation aux métiers par l'alternance (Dima), mis en œuvre en 2006, est axé sur cette priorité. Il prépare des collégiens de 15 ans à l'entrée en apprentissage. En 2012, la Région Alsace a investi 1,28 millions d'euros pour la formation de 309 jeunes dans 20 établissements d'accueil, répartis sur tout le territoire. “Cette aide pourra être reconduite en 2013”, annonce la Région. Parallèlement, une aide régionale d'un montant de 50 euros par jeune leur permettra d'acquérir un premier équipement de base et de sécurité. Et depuis 2011, deux dispositifs permettent de bénéficier d'une double formation franco-allemande. Ils sont destinés, d'une part, à des apprentis en formation supérieure, et, d'autre part, à des jeunes de niveau infra-bac. Pour atteindre l'objectif des 20 000 apprentis en 2015, la Région a notamment créé des postes de “développeurs de l'apprentissage”. Ils seront basés dans les CFA relevant de l'Éducation nationale. Avec pour mission d'informer les collèges et les lycées sur la formation en apprentissage, de développer un réseau d'entreprises formatrices et dans tous les cas d'inviter de nouvelles entreprises à y recourir. Ils doivent aussi étudier les freins existants dans certains secteurs et déterminer les besoins, du CAP aux niveaux supérieurs. Les postes sont mis en place pour une période allant de septembre 2012 à juillet 2014. Le coût estimé de cette opération s'élève à 1,26 millions d'euros et bénéficie du Fonds social européen (FSE).

Droits de reproduction et de diffusion réservés © Centre Inffo 2012

Note synthétique sur la charte qualité

Les priorités politiques de la Région Aquitaine en matière de prescription sur l'offre régionale de formation

La Région Aquitaine s'est donnée pour objectif de favoriser l'emploi en élaborant une véritable stratégie régionale en matière de formation et notamment d'accès à la formation premier jalon pour répondre aux enjeux de sa politique. Elle pilote différents programmes de formation pour offrir aux aquitains une perspective professionnelle qui passe par une qualification adaptée aux talents, aux attentes personnelles et à la réalité des besoins de l'économie. Pour orienter les publics vers l'offre régionale de formation, la Région délègue, dans une logique d'aménagement du territoire et d'égal accès à tous à la formation, l'acte de prescription aux acteurs de l'orientation chargés de l'accompagnement des publics : jeunes et adultes demandeurs d'emploi. Aujourd'hui, les organismes habilités par la Région à prescrire sont : les Missions Locales, les Pôles Emploi et les CAP Emploi.

Pour se donner les moyens d'une orientation choisie conformément aux orientations du CPRDFP 2011-2014 et contribuer à sécuriser les parcours des stagiaires de la formation professionnelle, la Région s'est engagée dans une démarche qualité pour refonder sa politique autour du process de prescription : **la prescription est l'élément déterminant dans la construction du parcours de formation qui fait suite à une décision d'orientation préalablement construite.**

Après un diagnostic partagé et une large concertation qui a mobilisé l'ensemble des acteurs intervenant dans le process pour améliorer sa qualité, la Région a décliné sa politique prescription dans une charte qualité et outillé cette dernière par un référentiel qualité.

Les lignes force de la politique prescription de la Région Aquitaine

1. La prescription est un véritable acte professionnel de conseil, en interface entre le public et l'offre de formation régionale, une co construction entre le demandeur d'emploi et le prescripteur, associant l'organisme de formation.
2. Le process de prescription est partie intégrante de la politique régionale de formation, qui dans sa déclinaison ne peut se concevoir séparée de l'ensemble du processus de contractualisation concernant l'offre régionale. Les attendus en terme de qualité sont les mêmes pour l'ensemble de l'offre régionale de formation. Cette dernière intègre l'ensemble des étapes qui doivent être mises en œuvre tant au niveau des organismes de formation,

des prescripteurs, Aquitaine Cap Métiers et la Région pour que l'entrée en formation se fasse de manière optimale. **Toute entrée dans une action de formation de l'offre régionale doit faire l'objet d'une prescription.**

3. La Région dans la refonte de sa politique de prescription réaffirme trois principes transversaux à l'ensemble des étapes du process, garantissent sa qualité et auxquels les acteurs devront être vigilants : **la co construction du process prescripteurs/organisme de formation, la lisibilité de l'offre de formation, le public acteur de la démarche.**
4. La charte qualité identifie tout au long du process de prescription les interventions attendues des différents acteurs qui participent à la qualité de l'orientation vers l'offre régionale. L'amélioration du process prescription se traduira dans leurs engagements respectifs avec la région en fonction de leur cadre spécifique de contractualisation ; le référentiel qualité offre un cadre concerté pour identifier les attendus pour chacun sur les trois phases du process :
 - **Information du prescripteur sur l'offre régionale de formation**
 - **Accueil, information et orientation professionnelle du public vers l'offre régionale de formation**
 - **Sélection des candidatures et décision d'entrée sur la formation**

Le pilotage et l'animation de cette politique

Le pilotage global de cette politique s'appuie sur la Commission Parcours du CRAC FP qui désignera les membres d'un Comité Technique pour le suivi du process. La Région évaluera sa politique de prescription et sa qualité sur les points suivants

- La conformité par rapport aux modalités mises en place dans la charte qualité de la prescription,
- L'amélioration de la qualité sur la lisibilité de l'offre régionale de formation pour les publics et les prescripteurs et le renforcement du dialogue et la co construction des projets de formation entre prescripteurs et Organismes de Formation.
- L'impact plus global sur l'accès à la formation des publics particulièrement fragiles : situation sociale et/ou territoriale.

L'outil en ligne de pré inscription porté par Aquitaine Cap Métiers intégrera les différentes évolutions pour accompagner et mettre en œuvre la politique régionale de prescription pour l'offre régionale qui mobilise cet outil. Aquitaine Cap Métiers assurera, au titre de sa mission de CARIF-OREF, cette mission de développement et d'accompagnement des acteurs en lien avec les services régionaux.

Le Fafih et la région Basse-Normandie signent une charte qualité emploi-formation

Le Fafih et la région Basse-Normandie signeront, jeudi 7 juin à Caen, une "charte qualité emploi-formation". L'objectif de ce plan triennal est de développer la qualité de l'offre de formation du secteur en Basse-Normandie. C'est ce qu'annonce l'Opcv de l'hôtellerie et de la restauration dans un communiqué diffusé mardi 5 juin 2012. Cette charte a pour objectif de "*favoriser les complémentarités entre la politique régionale de formation, et la politique du secteur*". Les signataires souhaitent ainsi renforcer la concertation sur l'évolution de la carte régionale des formations dans l'hôtellerie et la restauration. "*La mutualisation des moyens et la complémentarité des actions sont recherchées dans le but d'optimiser les ressources de la formation professionnelle*", précise le communiqué.

La charte qualité emploi-formation s'articule autour de quatre axes de travail :

- la prospective métier-qualification ;
- l'accueil, l'information et l'orientation ;
- la coordination des dispositifs de formation ;
- l'accompagnement des personnes et des territoires.

Une dotation de 163 000 euros pour les CFA bas-normands

La signature de la charte est également l'occasion pour les membres de la CRPEF (Commission régionale paritaire de l'emploi et la formation) de remettre aux CFA de la région (ICEP CFA, FIM, CMFAO, 3IFA) la dotation du Fafih. Les partenaires sociaux ont accordé aux CFA de Basse-Normandie un montant total de 163 294 euros au titre des budgets de fonctionnement pour améliorer les actions de formation qu'ils mènent. Cette dotation sert notamment à mettre en œuvre des projets innovants pour les apprentis.

Pour rappel, chaque année, le Fafih verse une dotation aux centres de formation qui adhèrent à la son réseau de CFA, garantissent une représentation professionnelle de la CRPEF dans le conseil de perfectionnement et recueillent l'avis favorable de la CRPEF.

Selon le Fafih, en Basse-Normandie, l'hôtellerie-restauration est composé de 4 600 établissements qui occupent environ 18 000 personnes, auxquelles s'ajoutent 7 000 saisonniers l'été. En dix ans, les établissements avec salariés du secteur ont vu leur nombre croître de 13 %. Pour la période scolaire 2010-2011, la formation initiale en hôtellerie-restauration représentait 1 500 scolaires, 1 100 apprentis et 700 contrats de professionnalisation.

La Région Bretagne propose désormais aux CFA un contrat de qualité sur trois ans

Philippe Grandin, 11 septembre 2012



Compétente en matière d'apprentissage, la Région Bretagne y consacre cette année 127,5 millions d'euros, avec pour objectif de garantir aux jeunes, ayant choisi cette voie en 2012, la qualité des formations proposées dans les 38 CFA (centre de formation des apprentis) repartis sur le territoire. Cet objectif entre dans le cadre d'un contrat de qualité pluriannuel qui constitue une nouveauté cette année. La Région propose en effet aux CFA un contrat sur 3 ans qui permettra de renforcer la qualité et le bon déroulement des formations, en CFA comme en entreprise. *"L'objectif est de sécuriser les parcours au bénéfice des jeunes mais aussi des entreprises d'accueil et des formateurs. Suivi personnalisé, médiation, visites en entreprises sont autant d'initiatives qualité qui auront notamment pour effet d'éviter les ruptures de contrat"*, souligne la Région dans un communiqué du 4 septembre dernier.

Le président du Conseil régional, Pierrick Massiot, et la vice-présidente chargée de la formation tout au long de la vie et de l'apprentissage, Georgette Bréard, ont fait le point sur les conditions de rentrée des 18 000 apprentis bretons, en présence des représentants des branches professionnelles. *"L'engouement pour l'apprentissage se confirme d'année en année"*, indique la Région. En Bretagne, l'apprentissage offre un panel de 570 formations qui conduisent à 270 métiers dans tous les secteurs. *"Les prévisions pour 2012 confirment les tendances de l'année passée avec un engouement tout particulier pour la boulangerie et la pâtisserie. A contrario, des domaines d'activités comme la métallurgie, le nettoyage, l'hôtellerie-restauration, peinent à recruter"*. Sur la base des informations fournies par les CFA, l'effectif des apprentis observe, au 31 août, une augmentation de 350 apprentis par rapport aux mêmes dates en 2011, soit un peu plus de 17 200 apprentis déjà inscrits. À noter que les effectifs au 31 décembre 2011 étaient de 18 411, *"il reste donc une bonne marge de progression d'ici à la fin de la période de signature des contrats"*, fait remarquer la Région.

Six secteurs d'activité (46,2 % des effectifs) ont recours à l'apprentissage de manière plus importante que l'année dernière (bâtiment, métallurgie, soins à la personne, agriculture-travaux paysagers, métiers de bouche, et travaux publics). Dans les secteurs de l'automobile, de l'agriculture-production et la banque-assurance (32,2% des effectifs), les recrutements sont en baisse. Dans d'autres secteurs (hôtellerie-restauration, commerce, agroalimentaire, nettoyage et transport), les recrutements sont globalement stables avec d'éventuelles signatures de contrats en perspective. *"Seul bémol dans certaines filières : des jeunes qui se sont pré-inscrits dans les CFA en juin, n'ont pas encore trouvé, à ce jour, leur entreprise d'accueil"*. À ce titre, la Région et les branches professionnelles se mobilisent, en cette période de rentrée, pour inciter de nouveaux employeurs, hésitant parfois du fait de la conjoncture, à miser sur le long terme et à recruter, pour deux ans en moyenne, un jeune.

La pédagogie de l'alternance en région Centre



La politique régionale de l'apprentissage adoptée par l'Assemblée plénière lors de sa séance des 3 et 4 février 2005 (DAP n°05-01-05) placent la qualité de la formation au cœur des préoccupations de la Région.

La qualité de la formation dispensée dans les établissements se concrétise à travers deux grands axes :

- Les projets d'établissement,
- La formation des formateurs de CFA.

La Région consacre plus de 5,2 millions d'euros par an pour la qualité de la formation des apprentis.

Les projets d'établissement des CFA

Pour l'élaboration de leurs projets d'établissement, les CFA se sont appuyés sur les orientations régionales :

- un renforcement ciblé de l'apprentissage,
- une prise en compte de l'apprenti dans sa globalité,
- un partenariat renforcé avec l'entreprise.

Chaque année, il appartient aux CFA de décliner ces axes par la mise en œuvre d'actions améliorant la qualité de la pédagogie.

La formation des formateurs de CFA

La formation de formateurs contribue activement à l'amélioration des enseignements dispensés dans les CFA et à la qualité de l'éducation en général.

Dans ce cadre, la Région, le Rectorat et l'ensemble des partenaires de l'apprentissage proposent un panel d'offres de formation destiné aux formateurs des CFA :

- formation à la pédagogie de l'alternance,
- formations disciplinaires liées à la rénovation des diplômes,
- formations à la prévention des risques professionnels.

La formation des maîtres d'apprentissage

Vous êtes un Centre de Formation d'Apprentis, une branche professionnelle de la région Centre et vous souhaitez organiser des sessions de formation à destination des maîtres d'apprentissage dans le cadre de l'Indemnité Compensatrice Forfaitaire, vous trouverez ci-dessous le cahier des charges applicable pour la mise en place de ces formations.

✉ **Contact** : Vous avez une question sur l'élaboration, la mise en place de votre projet d'établissement ?

pedagogie-apprentissage@regioncentre.fr

La qualité de l’alternance est une préoccupation pour la région Île-de-France selon Emmanuel Maurel (vice-président du Conseil régional)

Knock Billy, 6 juillet 2012

Comment faire en sorte que les jeunes en contrat d’alternance ne décrochent pas avant la fin de leur formation ? Telle est la question principale à laquelle ont répondu les participants au colloque organisé, ce jeudi 5 juillet par le [Conseil régional d’Ile-de-France](#) dans le cadre de la 9ème Biennale de l’éducation, de la formation et des pratiques professionnelles qui se déroule au Cnam. La rencontre, dont le thème est "*Sécuriser la qualité de l’alternance en CFA [centre de formation d’apprentis]*", visait à permettre aux acteurs de l’apprentissage d’échanger autour des expériences initiées par la Région en partenariat avec des CFA et des entreprises franciliens.

"*La problématique de la qualité de l’alternance est au cœur des préoccupations de la Région*", a indiqué Delphine Pelade, directrice générale de l’apprentissage et de l’emploi du Conseil régional. Selon elle, les actions initiées par la région témoignent de sa "*capacité à inciter les acteurs du champ de l’apprentissage*" à échanger afin d’"*anticiper l’activité des jeunes à court terme en entreprises pour dynamiser leur ‘‘appétence scolaire’’ et leur posture professionnelle*". Il s’agit pour les responsables franciliens de "*renforcer les liens entre les apprentis, les CFA et les entreprises*" afin de prévenir les risques d’abandon de formation.

Rapprocher davantage formateurs et maîtres d’apprentissage

En effet, une étude sur les ruptures de contrats d’apprentissage, réalisée par la Région en 2011, a montré que "*l’inadéquation et le manque de lien entre les missions du jeune en entreprise et la formation théorique constituent la principale cause de rupture et de démotivation des jeunes*", a indiqué Dominique Ledogar, responsable du dispositif qualité de l’alternance à la direction de l’apprentissage et de l’emploi du Conseil régional. Qui précise que le dispositif qu’il pilote, "*en diffusant cette approche dite ‘‘proactive’’, a permis d’éviter 3 000 ruptures de contrats en 2009 et 2010 en impactant fortement la posture des jeunes en entreprise et leur appétence pour la formation. L’approche exploite les leviers décisifs que constituent pour certains la possibilité de choisir leur apprentissage et la certitude de pouvoir les appliquer à court terme ‘‘dans le réel.’’*"

Les témoignages de nombreux apprentis accompagnés de leurs formateurs et de leurs maîtres d’apprentissage [1] confirment d’ailleurs les bons résultats de cette approche, "*que certaines régions mettent aussi en place*", a indiqué Emmanuel Maurel, vice-président du Conseil régional chargé de la formation professionnelle, de l’apprentissage, de l’alternance et de l’emploi, qui soutient la démarche et veut "*faire de l’Île-de-France une terre d’apprentissage*". À travers les témoignages d’acteurs impliqués dans l’expérimentation qu’elle a initiée, la Région cherche à encourager le dialogue entre les formateurs (au sein des CFA) et les tuteurs ou maître d’apprentissage (au sein des entreprises). Car, dès lors que ces acteurs échangent sur les difficultés rencontrées par les jeunes, surtout en entreprise, il y a moyen de leur donner d’aller jusqu’au bout de leur formation. Cette "*démarche stratégique*" pour la réussite des projets professionnels des

jeunes est partagée par les Flamands en Belgique. En effet, selon Jozef Vanraepenbush, un des acteurs de l'[Euroguidance](#) au Ministère de l'Éducation flamand, il y a "*une vision commune de l'alternance en Flandre et en Île-de-France*". L'échange entre le formateur, le maître d'apprentissage et le jeune permet, a-t-il indiqué, d'adopter une "*approche positive*" à l'égard de ce dernier, et de lui "*donner à croire en lui-même*", à "*se faire confiance*". D'autant que, au-delà les apparences, le jeune en apprentissage dispose d'outils qu'il ne reste aux formateurs et aux maîtres d'apprentissage de savoir utiliser pour de meilleurs résultats. "*La meilleure façon de nous aider à éviter de nous décourager en début de contrat [et à pendant] est de nous faire confiance et de nous écouter*", a conseillé Ralph Cerito, un apprenti en bac professionnel Nettoyage et hygiène des locaux (NHL) à [GSF Aero](#), une entreprise de nettoyage industrielle. Ce qu'ont confirmé les autres apprentis, les formateurs et les tuteurs invités à témoigner.

Faire d'apprentissage une "voie d'excellence"

D'ailleurs, Morgan Marietti, président de l'[Association nationale des apprentis de France](#) (ANAF), a souhaité que les efforts des apprentis soient davantage pris en considération et que l'apprentissage ne soit ni "*pris en otage par les politiques*" ni considéré comme "*une voie de garage*". Car "*être en alternance n'est pas abandonner l'école*". Il a plaidé pour que des moyens leur soient donnés afin de "*faire de l'apprentissage une voie d'excellence*". Une plaidoirie qui trouve un écho auprès d'Emmanuel Maurel. En effet, pour faire de l'apprentissage cette voie d'excellence que l'on souhaite, le vice-président du Conseil régional a rappelé que l'Île-de-France a fait du décrochage scolaire une cause régionale en 2012. Les efforts "*ont permis d'éviter cette année 3 000 ruptures de contrats*". Et d'annoncer la mise en place très bientôt d'un réseau social, une "*sorte de Facebook de l'apprentissage mettant en lien l'apprenti, le formateur et le maître de stage opérationnel sur tablettes et smartphones*".

[1] Des films témoignant des efforts au quotidien pour mieux répondre aux difficultés des jeunes ont été projetés.

La qualité de l'offre en débat à la Réunion

La Fédération de la formation professionnelle (FFP) de la Réunion a organisé, le 21 septembre dernier, un colloque sur "La qualité de l'offre de formation et les comportements d'achat de prestations de formation". Soutenue financièrement par la Région Réunion, la Dieccte¹, Pôle emploi, ainsi que la FFP nationale, cette rencontre a rassemblé plus de 200 représentants des organismes institutionnels, des Opca et des prestataires locaux de formation.



Jean-François Dutertre

"développer un échange constructif entre acteurs, promouvoir l'offre privée de formation et entendre les difficultés des commanditaires publics et privés dans l'acte d'achat de prestation", tels étaient les objectifs du colloque, précise Thierry Fayet, président de la délégation de la FFP à la Réunion. "Au même titre que la modernisation du marché du travail ou la réforme du service public, l'amélioration du système de formation professionnelle est un enjeu prioritaire pour l'État", indique Jean-François Dutertre, directeur régional du travail de la Réunion, pour qui "le critère qualité est nécessairement un élément de décision dans l'acte d'achat". En effet, note Thierry Fayet, l'évolution du marché de la formation impose des "contraintes accrues" de

productivité (raccourcissement des durées, diminution des tarifs) et pédagogiques, liées à l'individualisation des parcours, aux dispositifs en "niveaux d'orgue", ainsi qu'aux demandes de certification de plus en plus importantes. Elle suppose donc d'"agir sur toute la chaîne de valeur", et notamment de mettre l'accent sur la définition des besoins des clients et leur traduction "en objectifs opérationnels et mesurables", de préciser les responsabilités, de consacrer les moyens nécessaires à l'évaluation, sans oublier de proposer des outils de validation des acquis de la formation.

Une telle situation exige une professionnalisation des acteurs. Car, précise le directeur du travail, la qualité de la formation est un "atout évident" en termes de positionnement pour les

prestataires, sur un marché fortement concurrentiel, et une garantie de la bonne utilisation des fonds de la formation. "Pour les demandeurs d'emploi comme pour les salariés, la qualité de la formation suivie est bien sûr essentielle", souligne-t-il.

Qualité, visibilité, lisibilité...

En effet, comme l'a démontré le rapport de la commission présidée par Charlotte Duda, la garantie de la qualité passe par la visibilité de l'offre (qui vise déclaration, agrément, qualité, label) et la lisibilité (les outils d'information sur l'offre de formation)².

Premier filtre qualitatif, la déclaration d'activité n'a pas pour objet d'"entraver le libre accès au marché de la formation professionnelle continue, mais d'identifier l'ensemble" **suite p. 21** >

Enquête sur un outil d'auto-évaluation de la qualité des dispositifs de formation utilisant les TIC

Les partenaires¹ du projet européen Sevaq+², outil d'auto-évaluation de la qualité des formations dispensées à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC), réalisent jusqu'en janvier 2011 une enquête utilisateurs à l'échelle européenne. C'est dans ce cadre qu'ont été organisées, les 21 et 28 septembre derniers, des rencontres avec des spécialistes de la formation ouverte et à distance.

Pour Gérard Casanova, enseignant-chercheur à Videoscop, à l'Université Nancy-II, porteur de ce projet qui vise plus de 5 000 utilisateurs, il s'agissait de leur présenter l'approche (fondamentaux, concepts, etc.) et l'outil lui-même (sa conception technique et ses différents scénarios d'usage). "Les participants ont pu l'essayer en situation réelle, à la fois comme concepteurs de questionnaires et comme répondants. L'objectif de l'enquête en cours est de prendre en compte les différents contextes d'utilisation et de concevoir une approche d'évaluation qui facilite la transparence au niveau européen", explique Gérard Casanova. Sevaq+ constitue un outil d'"amélioration en continu des dispositifs de formation, partiellement ou totalement en ligne" qui sera bientôt disponible dans une dizaine de langues, précise Anne-Marie Husson, experte Qualité e-learning au Préau (CCIP). L'approche consiste à tenir compte de "la diversité des situations et des structurations des offres de formation (auto-formation, formation en ligne tutorée, parcours mixtes, travail collaboratif, communautés de pratique, support et accompagnement, tests et évaluations, etc.)", ainsi que de celle des acteurs et parties prenantes.

L'ambition, poursuit Gérard Casanova, est de "faire de Sevaq+, à l'issue de l'enquête, un outil de référence pour un ensemble d'entreprises et d'universités européennes". Mais, insiste sa collègue, "jamais une norme. Ici, il n'y a pas de référentiel embarqué. Il appartient à chaque utilisateur de

définir pour lui-même, et en fonction de ses besoins, ses critères de qualité. Nous avons adopté un modèle EFQM³, qui constitue un cadre "non prescriptif".

Le test est lancé dans les six pays partenaires et au-delà, grâce à la participation dans le projet de deux grands réseaux Eden et Efqel⁴. Les résultats de cette opération seront connus à la fin janvier 2011.

■ K. B.

1. Le Forum français pour la formation ouverte et à distance (Fffod), le Centre de production audiovisuel et multimédia Videoscop de l'Université Nancy-II (porteur du projet) et la CCIP.

2. Le projet *Self-evaluation of quality in technology-enhanced learning* court de novembre 2009 à octobre 2011.

3. *European foundation for quality management* www.efqm.org

4. *European distance learning and e-learning network* (Eden), www.eden-online.org; *European foundation for quality in e-learning* (Efqel), www.qualityfoundation.org

www.sevaq.eu

Sevaq+ est un projet cofinancé par le programme européen EFTLV (Éducation et formation tout au long de la vie). Il vise à diffuser et exploiter les résultats du projet pilote (Leonardo da Vinci) Sevaq, mis en place de 2005 à 2007 et coordonné par l'European federation for open and distance learning (EFODL)¹.
1. www.efodl.net

UN MARCHÉ SOUTENU PAR LA COMMANDE PUBLIQUE

Selon Jean-François Dutertre, au 31 décembre 2008, 574 organismes de formation (dont 113 nouveaux) étaient enregistrés à la Réunion. 509 avaient transmis leur bilan pédagogique et financier, dont 468 déclarant avoir exercé l'activité de formation professionnelle pour un chiffre d'affaires total de 110 millions d'euros. "S'agissant des financeurs, le marché est soutenu par la commande publique, à hauteur de 56 millions d'euros, soit 50,62 % du total", précise-t-il.

suite de la p. 20 ▷ des prestataires, par l'attribution d'un numéro d'enregistrement. Elle permet une première visibilité des organismes ayant réellement la formation comme activité et permet un premier contrôle, grâce au bilan pédagogique et financier", a expliqué le directeur régional du travail.

Au-delà, s'engager dans la voie de la qualité est un "marqueur fort pour les organismes de formation, en termes de reconnaissance". Les outils d'une telle démarche sont nombreux : les uns, centrés sur l'organisme de formation (normes françaises et internationales, ou les certifications par tierce partie, etc.) ; les autres, concernant le formateur (CQP de formateur consultant, certification ICPF), les structures de l'Éducation nationale (label Gréta plus), les produits (diplômes, titres, CQP, certificats professionnels, etc.), voire l'évaluation (CP FFP³, etc.). Pour Jean-François Dutertre, la visibilité de l'offre se manifeste également au moment du contrôle des fonds de la formation professionnelle par le SRC (Service régional de contrôle), dont l'action sur la qualité de la formation "va se traduire par son intervention au niveau de l'accès au marché de la FPC (déclaration d'activité) et sur la conformité de l'utilisation des fonds (contrôle des organismes de formation et des entreprises, partenariat avec les OPCA)".

Le directeur régional du travail ajoute : "Peu d'organismes sont réellement concernés par ces labels ou normes, mais la démarche qualité est en cours, et un travail en profondeur est entrepris de façon à peser sur la construction des normes et la mise en avant de la qualité de service rendu à l'usager, tant dans la conception de la formation que dans sa mise en œuvre pédagogique." Quatre groupes de travail pilotés par l'Afnor

Questions à Thierry Fayet, délégué régional Réunion de la Fédération de la formation professionnelle (FFP)

"Apporter la preuve que nous agissons en professionnels"



La question de la qualité semble préoccuper de plus en plus d'acteurs. À votre sens, pourquoi ?

La formation est un investissement, mais représente aussi un coût. Les commanditaires souhaitent de plus en plus sécuriser leur achat de formation dans un contexte économique tendu et sur un

marché où le nombre d'organismes de formation déclarés est en pleine explosion. C'est aussi une garantie de bonne utilisation des fonds de la FPC. Les organismes de formation s'attachent à montrer leur professionnalisme par des démarches qualité afin de se démarquer sur un marché concurrentiel. L'offre affichée ne suffit plus à convaincre. L'apprenant est aujourd'hui acteur de son propre parcours et il a besoin de repères fiables.

Mais à quels aspects les commanditaires accordent-ils réellement le plus d'importance ?

Les résultats de l'enquête lancée auprès des organismes de formation de la Réunion font ressortir pour 93 % des sondés que les commanditaires publics et privés sont surtout sensibles... au prix. Si 71 % répondent toutefois que les commanditaires sont sensibles à la qualité dans la formation, 62 % pensent que ces derniers n'attachent aucune importance aux labels, certifications et normes ! Mais 62 % souhaiteraient que l'ingénierie de formation soit valorisée.

sont en place actuellement : "Lisibilité de l'offre de formation", "Évaluation, attestation de formation", "Chaîne de réalisation d'une action de formation" et "Révision des normes".

■ Knock Billy

1. Suite à la circulaire du Premier ministre en date du 18 mai 2010, la DRTEFP de la Réunion est devenue la Dieccte, Direction des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (et non "Directe", comme en métropole).
2. À la Réunion, le portail www.formanoo.org permet à tous les publics et tous les acteurs de la formation et de l'insertion d'accéder à des espaces grands publics et professionnels.
3. Certificat professionnel FFP. www.cpffp.com

Avec quels outils ces commanditaires évaluent-ils la qualité des prestations ?

Les évaluations reposent essentiellement sur les résultats. Notre métier a évolué et, de fait, nos champs d'intervention se sont élargis. Aujourd'hui, l'évaluation de l'acte formatif n'est pas au centre des "attendus" : quelles sont les méthodes pédagogiques, les ressources, quelle sera la forme de l'alternance, etc. Par contre, l'évaluation de la qualité porte davantage sur le taux de placement, le taux de réussite aux examens, le respect des procédures administratives (délai de retour des bilans, facturation, statistiques).

Les labels, certifications et normes ne suffisent donc pas pour garantir la qualité de l'offre ?

Les labels, certifications et normes n'ont rien d'absolu, mais apportent des garanties sur l'activité du prestataire (CV des dirigeants, attestations de clients, description des locaux et des outils pédagogiques, etc.), à l'image de la démarche ISQ OPOF. Garantie d'un travail constant avec les normes, et assurance écrite, par une tierce partie, qu'un produit ou un service est conforme aux exigences spécifiées par un référentiel, pour la certification.

Au sein de la FFP, nous considérons comme essentielles les démarches qualité dans lesquelles s'engagent les organismes. Nous apportons la preuve que nous agissons en professionnels. Ces démarches qualité s'intègrent à tous les niveaux de la chaîne de création de valeur.

En somme, l'affichage doit être clair et lisible afin que les différents opérateurs puissent avoir la garantie d'avoir en face d'eux un professionnel reconnu. Nous pouvons d'ailleurs prendre un exemple dans un autre secteur d'activité : le bâtiment et le label Qualibat.

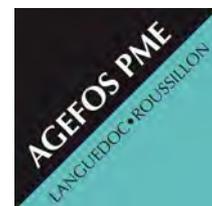
■ Propos recueillis par K. B.

RÉFLEXIONS EN COURS

Déclinaison à la Réunion de la manifestation organisée en juin 2009 par la FFP au niveau national, qui avait pour thème : "Valoriser nos pratiques, faire un état des lieux de l'existant", le colloque a aussi constitué un préalable aux futures Assises de la formation professionnelle du Conseil régional de la Réunion.

Selon Thierry Fayet, il "a également permis à la profession de faire écho aux États généraux de l'outre-mer, lancés par le gouvernement", et notamment aux ateliers du 29 juin 2009, au cours desquels la qualité des formations avait été jugée trop inégale. Les objectifs suivants avaient alors été énoncés : revoir l'offre de formation en profondeur ("en entrant par la demande, avec notamment l'écoute client"), revisiter les référentiels de formation (en liaison avec des professionnels, en renforçant les enseignements techniques et pratiques), améliorer la flexibilité de l'offre, faire assurer un contrôle qualité par des experts indépendants.

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



La vaste concertation régionale engagée à partir de novembre 2005 a permis de définir le Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles (PRDFP), adopté sous le nom de « Défis pour l'emploi » en avril 2007.

Ce plan prévoit la mise en place d'une « charte qualité » pour les organismes de formation professionnelle. A l'instar de toutes les actions qui le constituent, le partenariat en est la clef de la réussite.

La présente « Charte pour la qualité de la Formation Professionnelle en Languedoc-Roussillon » a été co-élaborée, avec le CARIF comme cheville ouvrière, par la Région, le Pôle Emploi, l'AGEFIPH, le Fongecif et les branches professionnelles à travers leurs OPCA et de façon suffisamment large pour englober toutes les formations, quels qu'en soient la durée et le public : salariés, demandeurs d'emplois, artisans, professions libérales, contrat en alternance...

Elle exprime une volonté commune des branches professionnelles, des partenaires sociaux et des pouvoirs publics :

- de professionnaliser l'offre de formation, en préparant les organismes à répondre aux évolutions à venir,
- d'assurer au bénéficiaire, quel que soit son statut, dans un souci d'égalité des chances et de non-discrimination, une formation qui réponde à ses attentes, ses besoins et aux débouchés,
- de répondre, par l'augmentation des compétences, aux enjeux et aux mutations du marché du travail régional.

Document de référence, cette charte engage tous les acteurs de la formation professionnelle dans une démarche résolue de progrès, au bénéfice de tous. Sa mise en œuvre est, elle aussi, un « défi pour l'emploi »

L'organisme devra attester de la qualité de ses pratiques au regard de quatre grands chapitres :

- L'organisation matérielle
- Les ressources humaines
- L'environnement socioéconomique
- La mise en œuvre des actions de formation

La mention « *qualité Languedoc-Roussillon* » sera délivrée aux organismes de formation qui sont en capacité d'adopter, de mettre en œuvre et de respecter les critères de qualité définis par le groupe de financeurs suivants :

ADEFIM Languedoc Roussillon – secteur des industries de la métallurgie

AFDAS – secteurs du spectacle vivant, du cinéma, de l'audiovisuel, de la publicité et des loisirs

AGEFAFORIA Languedoc Roussillon – secteur des industries alimentaires

AGEFIPH Languedoc Roussillon

AGEFOS PME Languedoc Roussillon – secteur interprofessionnel et interbranches (38 branches professionnelles)

AREF BTP Languedoc Roussillon – secteurs du bâtiment et des travaux publics pour les entreprises de 10 salariés et plus

FAF.SAB – secteurs du bâtiment et des travaux publics pour les entreprises de 1 à 9 salariés

FAFSEA – salariés des exploitations et entreprises agricoles

FONGECIF Languedoc Roussillon - secteurs interprofessionnels

INTERGROS – secteurs du commerce interentreprises (commerce de gros) et commerce international

OPCALIA Languedoc Roussillon – secteur interprofessionnel et inter-branches

OPCA 2 – secteurs des organismes professionnels et des coopératives agricoles

OPCA PL - secteurs des professions libérales

OPCA TRANSPORTS – secteurs des transports marchandises, transports voyageurs, transports urbains, transports sanitaires, transports maritimes et fluviaux, de la manutention portuaire, des agences de voyages et de tourisme

Pôle emploi Languedoc Roussillon

Région Languedoc Roussillon

UNIFAF –secteurs de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif

UNIFORMATION –secteurs de l'économie sociale (associations, coopératives, mutuelles)

*La présente charte est accompagnée d'une annexe dont les prérequis sont **obligatoires** pour tout organisme souhaitant entrer dans une démarche d'adhésion à la charte partagée du Languedoc-Roussillon*

L'organisation matérielle

L'organisme de formation veille à disposer de moyens matériels adaptés à la formation et au public :

- Locaux, adéquats et suffisants.
- Equipements adaptés aux domaines des formations et au nombre de stagiaires
- Ressources documentaires accessibles

Les ressources humaines

L'organisme mobilise ses moyens, se structure et organise ses fonctions pour garantir le service attendu

- Fonctions administratives et financières
 - o direction et encadrement interne
 - o relations avec les donneurs d'ordre
 - o comptabilité
 - o communication interne et externe
- Fonctions pédagogiques (équipe de formateurs)
- Fonctions d'accueil, de suivi et d'encadrement des stagiaires (référent)
- Fonction gestion des ressources humaines (maintien et développement des compétences des personnels)

NB : Selon la taille, la structure et la forme juridique de l'organisme de formation (SA, SARL, association, coopérative d'activités, groupement d'employeurs...), une seule personne peut remplir plusieurs fonctions.

L'environnement socioéconomique

Acteur socioéconomique, l'organisme de formation :

- Connaît les circuits de financement de la formation professionnelle et appuie les stagiaires dans leurs démarches
- Connaît le milieu socio-économique de son/ses domaine(s) de compétences et peut, de fait, effectuer une analyse de besoins, tant dans l'entreprise cliente que sur son territoire.
- A une connaissance des différentes modalités de formation, des certifications et de la validation des acquis de l'expérience
- Connaît les autres organismes de formation et les acteurs de son territoire et peut envisager des mutualisations de compétences et des partenariats.

La mise en œuvre des actions de formation

Acteur pédagogique, l'organisme de formation

- est en capacité de construire des parcours individualisés ou personnalisés
- construit ses actions de formation longues sous forme de modules qui lui permettent d'intégrer des stagiaires en parcours raccourcis et différenciés
- est en capacité d'élaborer un positionnement préalable
- respecte les prérequis établis pour les formations qualifiantes ou certifiantes
- organise les modalités d'évaluation des connaissances et s'assure des capacités acquises
- veille à l'adéquation des contenus pédagogiques avec les objectifs de la formation.
- étudie les causes des échecs, abandons, absences. Il produit un bilan analytique
- évalue la satisfaction des stagiaires et mesure l'atteinte des objectifs fixés (tout type de public), à l'issue de la formation

Annexe

- L'organisme est en capacité de fournir, à tout moment, son N° de déclaration d'activité à jour: (Article L6351-1 du nouveau Code du Travail (L920-4 al.1 et 3, phrase 2) et les justificatifs du versement de ses contributions sociales, fiscales et conventionnelles.
- L'organisme s'est doté d'un règlement intérieur qu'il fournit à tous les nouveaux stagiaires, ainsi que tous les documents cités dans l'**Article L. 6353-8 du nouveau Code du Travail** (L 920-5-3).
- L'organisme respecte la réglementation concernant l'action de formation
 - Circulaire DGEFP n° 2006/35 du 14 novembre 2006 relative à l'action de formation et aux prestations entrant dans le champ de la formation professionnelle continue
 - L'Ordonnance n° 2005-731 du 30 juin 2005 relative à la simplification et à l'adaptation du droit dans les domaines de la formation professionnelle et de l'emploi
 - Existence d'un programme préétabli
 - Conventions, contractualisation, attestations de présence
 - Bilan de fin de stage
 - Règlement intérieur
 - Affichage des horaires
 - Mise en œuvre de périodes d'application en entreprise
- Les locaux accueillant le public sont conformes à la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité.

LIMOUSIN La Région attribue près de 6 millions d'euros aux CFA

La commission permanente du Conseil régional du Limousin, réunie le 24 mai dernier, a attribué une enveloppe de 6,1 millions d'euros aux interventions de la Région visant à "offrir aux jeunes Limousins des formations de qualité". Dans ce cadre, une enveloppe globale avoisinant 6 millions d'euros sera versée au titre du deuxième acompte de la subvention prévisionnelle 2012 aux centres de formation des apprentis (CFA). 22 centres en sont bénéficiaires.

La commission permanente a également adopté une liste de 93 formations pour lesquelles une majoration de 200 euros par année de formation sera versée, dans le cadre de l'indemnité compensatrice forfaitaire, dans les mêmes conditions que le soutien à l'effort de formation, aux employeurs d'apprentis, précise la Région. Pour "favoriser la formation tout au long de la vie", une subvention a été affectée à la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de la Creuse, qui organise une formation de demandeurs d'emplois à la création-reprise d'entreprise. En outre, au regard de la professionnalisation des personnes handica-

pées, un avis favorable a été donné à la participation de la Région au financement au titre de 2012 du plan régional pluriannuel (2008-2012) de professionnalisation des salariés des entreprises adaptées (EA) du Limousin et des travailleurs des établissements et services d'aide par le travail (Esat). En matière de soutien à l'emploi, le cahier des charges de l'appel à projets "Emploi agricole" 2012 a été validé. Une enveloppe financière de 120 000 euros est mobilisée, pour l'accompagnement d'actions répondant aux objectifs du contrat d'objectifs territorial formation-emploi agricole en Limousin sur la période 2008-2012 (Cot agricole). Enfin, un avis favorable a été émis à l'unanimité concernant la participation du Fonds social européen (FSE) à hauteur de 1 139 508 euros, au financement des centres permanents spécialisés (2012-2013) dans le cadre de la convention de subvention globale du FSE et de la mesure "Actions de formation pour les demandeurs d'emploi, jeunes et adultes".

■ Philippe Grandin

 www.region-limousin.fr



Le lycée des Bourdonnières à Nantes accueille une cinquantaine d'élèves handicapés dans des locaux entièrement accessibles.

24/11/11

Garantir aux jeunes handicapés une formation de qualité

La Région des Pays de la Loire signe une convention en faveur des jeunes handicapés avec cinq associations. Objectif : leur garantir une formation de qualité.

«C'est une simple question d'égalité : ce n'est pas à la personne handicapée de s'adapter à un environnement hostile, mais à la société de garantir l'exercice de la citoyenneté », déclare Matthieu Orphelin, vice-président du conseil régional. Développer l'intégration des jeunes en situation de handicap en milieu ordinaire de formation pour favoriser leur réussite c'est l'un des enjeux de la convention qui vient d'être signée entre la Région et les associations URAPAJH, RAPEI, APM, AFM et COPHAVI*. Cette convention concerne à la fois lycéens et apprentis et offre à tous les mêmes droits. C'est une première en France et en Pays de la Loire. Les partenaires s'engagent à aménager l'offre et les parcours de formation, à rendre accessibles les établissements, les transports, l'hébergement et le matériel nécessaire à la scolarité.

Exemple à Nantes avec le lycée des Bourdonnières qui a décidé en 1987 de rendre accessible la scolarisation d'élèves handicapés en milieu ordinaire. Et ça marche. Aujourd'hui, dans des locaux adaptés, l'établissement accueille une cinquantaine d'élèves. Voir le reportage vidéo réalisé par Thimothée Lefèbre, ex auxiliaire de vie scolaire aux Bourdonnières.

Un agenda 22 en cours d'élaboration

Outre les travaux de mise en accessibilité dans les lycées et les CFA, un agenda 22 est en cours d'élaboration et la commission éducation et apprentissage du conseil régional poursuit deux objectifs : améliorer les conditions de vie des lycéens et des apprentis et particulièrement celles des jeunes en situation de handicap, et réduire les inégalités d'accès à la formation. Joëlle Remoissenet, conseillère régionale référente sur la lutte contre les discriminations dans les lycées et CFA explique : « La mise en accessibilité des établissements de formation est une chose, mais la formation est indispensable à l'épanouissement personnel. C'est le sésame pour l'insertion sociale et professionnelle. Nous constatons encore malheureusement que 19 % de personnes en situation de handicap sont au chômage, soit deux fois plus que la moyenne de la population active, et que 20% des jeunes handicapés ne poursuivent pas leurs études après le baccalauréat ».

À SAVOIR

L'Agenda 22 met en œuvre les 22 principes définis dans la Convention universelle sur les Droits des Personnes handicapées de l'ONU.

les associations signataires

- URAPAJH : Union Régionale pour Adultes et Jeunes Handicapés
- URAPEI : Union Régionale des Amis et Parents de Personnes Handicapées mentales et de leurs familles
- APF : Union Régionale de l'Association des Paralysés de France
- AFM : L'Association Française contre les Myopathies
- COPHAVI : Comité des Organisations pour les Personnes Handicapées Visuelles

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 rénové.

En effet, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur s'est engagée le 8 février 2010 dans une démarche qualité rénovée 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 « rénovée », 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" : RE.S.E.A.U.**

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

Nos financeurs :



Repères bibliographiques

Sommaire

1 QUALITÉ DE LA FORMATION - POINTS DE REPÈRE

1.1 Rapports - Études - Statistiques

1.2 Normes : focus

1.3 La qualité en pratique

2 QUALITÉ ET RÉGIONS

2.1 Généralités

2.2 Illustrations en régions

1 QUALITÉ DE LA FORMATION - POINTS DE REPÈRE

1.1 RAPPORTS - ÉTUDES – STATISTIQUES

PLF 2013 : annexe Formation professionnelle

Paris, Ministère de l'Économie et des Finances, 2012, 188 p.

http://www.performance-publique.budget.gouv.fr/farandole/2013/pap/pdf/Jaune2013_formation_professionnelle.pdf

Évaluer pour améliorer les acquis de l'apprentissage : messages pour les politiques d'assurance qualité

Luxembourg, Cedefop (Centre européen pour le développement de la formation professionnelle), 2012, 45 p.

http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/4107_fr.pdf

Les prestataires de formation continue en 2010 : le secteur de la formation plutôt dynamique

Annie Delort, Jérôme Lê

Dares Analyses-Dares Indicateurs, n°70 , octobre 2012, 14 p.

<http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2012-070.pdf>

Évaluation du pilotage de la formation professionnelle par les Conseils régionaux -

Bernard Krynen , Hervé Leost, Monique Mousseau, David Soubrie

Paris, Igas, mai 2012, 97 p.

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

Évaluation de la loi du 24 novembre 2009 Rapport d'information, n° 4361

Gérard Cherpion, Jean-Patrick Gille

Paris, Assemblée Nationale, 15 février 2012, 69 p.

<http://www.assemblee-nationale.fr/13/pdf/rap-info/i4361.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>

Les démarches qualité en formation. Dossier du Carif Poitou-Charentes

ARFTLV (Agence Régionale de la Formation tout au long de la vie), 2011, 12 p.

http://www.arftlv.org/TELECHARGEMENT/2550/_Revue_doc_demarches_qualiteNov2011_.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>

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, Yves Soldini, Sylvie Petitjean

Circé, groupe Amnyos, 26 novembre 2009, 78 p.

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

1.2 NORMES : FOCUS

Afnor. Redonner du sens à la qualité

Julie Le Bolzer

Les Echos, 29 novembre 2011

Norme qualité. La lente certification des prestataires de formation

Véronique Vigne-Lepage

Entreprise & carrières, n°1116/1117, pp. 12-13, 12 novembre 2012

Formation professionnelle - Qualité et compétence - NF EN ISO/CEI 17024 et AC X50-789

Saint-Denis-La Plaine, Afnor, septembre 2012, CD rom

Manuel qualité OPQF

ISQ, Organisme de qualification des entreprises de prestations de services intellectuels
juin 2012, 22p.

<http://www.isqualification.com/multimedia/File/ISQ%202012/manuel%20V11%20juin-2012.Mode%20de%20compatibilite.pdf>

Bientôt une norme spécifique au processus de réalisation d'une action de formation

Knock Billy

L'Inffo formation, n°809 1er avril 2012, p. 28

<http://www.actualites-de-la-formation.fr/?Bientot-une-norme-specifique-au>

Marie-Christine Soroko, présidente de la commission Afnor Service formation professionnelle : "Désormais, une seule norme couvrira la totalité du processus"

Knock Billy

L'Inffo formation, n°809, 1er avril 2012, p. 29

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?Marie-Christine-Soroko-presidente>

Questions à Jérôme Torchet, responsable d'audit QSE et responsable développement produit Iso 29990 chez LRQA

Nicolas Deguerry

L'Inffo formation, n°808, 16 mars 2012, p.

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?Questions-a-Jerome-Torchet>

L'Afnor appelle les acteurs de la formation à participer à l'élaboration d'une norme

Béatrice Delamer

Le Quotidien de la formation, 12 mars 2012

<http://www.actualites-de-la-formation.fr/?L-Afnor-appelle-les-acteurs-de-la>

Vade-mecum de l'évaluation des compétences
Saint-Denis-La Plaine, Afnor, janvier 2012, 346 p.

Les organismes de formation professionnelle certifiés NF Service
Site Afnor (Association française de normalisation), 2012
<http://www.marque-nf.com/marquenf/argumentaires/nf-service-formation-professionnelle.html>

L'actualité des normes françaises et internationales en formation
Site du Centre Inffo, 2012
<http://www.pratiques-de-la-formation.fr/L-actualite-des-normes-francaises.html>

Fiche 24-7 : Identification, qualification et évaluation de l'offre de formation sur le marché IN : Fiches pratiques de la formation continue 2012
Centre Inffo, 2012
http://www.droit-de-la-formation.fr/fiches_pratiques/recueils/26/0/232527/237632/474032/461692/461704/470512

La qualité dans les organismes de formation
Henri Hell
ARFTLV/Groupe Afnor, 2011, 36 p.
www.arftlv.org/TELECHARGEMENT/2547/La_qualite_dans_les_OF_decembre_11_pdf.pdf

Qualité des organismes de formation : Afnor Certification délivre le premier certificat Iso 29990 en France
Communiqué Afnor, 30 juin 2011
<http://www.afnor.org/liste-des-actualites/actualites/2011/juin-2011/qualite-des-organismes-de-formation-afnor-certification-delivre-le-premier-certificat-iso-29990-en-france>

"La définition de l'activité de formateur-consultant indépendant fera l'objet d'une norme Afnor / ICPF & PSI prévue pour décembre 2011" (Jean-Jacques Machuret, ICPF & PSI)
Benjamin d'Alguerre
Le Quotidien de la formation, 22 novembre 2011
<http://www.actualites-de-la-formation.fr/?La-definition-de-l-activite-de>

Le nombre d'organismes de formation certifiés NF Service augmente
Lydie Colders
L'Inffo formation, n°792-793, 16 juin 2011, p.
<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?Le-nombre-d-organismes-de,26144>

Certification NF Service : "une période dure, mais une finalité enthousiasmante" (Nadine Gagnier, PDG de Man'Agir)
Benjamin d'Alguerre
Le Quotidien de la formation, 11 mai 2011
<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?Certification-NF-Service-une>

Avlis : une norme NF Service pour saluer vingt ans d'expérience dans la formation au secrétariat médical

Benjamin d'Alguerre

Le Quotidien de la formation, 27 avril 2011

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?Avlis-une-norme-NF-Service-pour>

Une nouvelle norme Iso vise à améliorer la qualité des services de formation et faciliter leur comparaison à l'échelon mondial

Site Iso, 21 décembre 2010

<http://www.iso.org/iso/fr/news.htm?refid=Ref1384>

Questions à Marie-Christine Soroko, déléguée générale de la FFP : nouvelle norme Iso 29990: "Le but est d'assurer la transparence et la lisibilité des organismes de formation"

Propos recueillis par Knock Billy

L'Inffo formation, n°775, 1-15 octobre 2010, p. 27

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?Questions-a-Marie-Christine-Soroko>

La norme Iso 29990 sur la qualité des services des prestataires de formation est publiée

Knock Billy

L'Inffo formation, n°774, 16-30 septembre 2010, pp. 2-3

http://www.centre-inffo.fr/spip.php?page=article&id_article=22183&connect=galaxie_actualite

La norme Iso 29990 sur la qualité des services des prestataires de formation publiée

Knock Billy

Le Quotidien de la formation, 16 septembre 2010

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?La-norme-Iso-29990-sur-la-qualite.22244>

Quand l'Agefos-PME Rhône-Alpes et l'Afdec accompagnent des organismes de formation TPE-PME vers la certification NF de l'Afnor

Agathe Descamp

Le Quotidien de la formation, 1er avril 2010

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?Quand-l-Agefos-PME-Rhone-Alpes-et>

C'est quoi une formation de qualité ?

Agathe Descamp

Le Quotidien de la formation, 26 novembre 2009

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?C-est-quoi-une-formation-de>

La qualité en formation

Webtv Afpa, 2007, 54 mn.

<http://pros.webtv.afpa.fr/chaine/accueil/1497/res:La-qualite-en-formation>

La qualité en formation professionnelle

Afnor, 2007, 94 p.

1.3 LA QUALITÉ EN PRATIQUE

82 246 organismes de formation recensés sur le portail officiel des prestataires de formation

Benjamin d'Alguerre

Le Quotidien de la formation, 29 mai 2012

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?82-246-organismes-de-formation>

Acheter et évaluer une prestation de formation : kits méthodologique

Opcalia Île-de-France, avril 2012, 9 p.

<http://www.opcalia-idf.com/fr/outils-et-services/disposer-outils/kits-methodologiques/fiches-outils.html>

Achat de formation : le label qualité a un faible impact sur le choix des entreprises (matinée Centre Inffo)

Sandrine Guédon

Le Quotidien de la formation, 14 mars 2012

<http://www.actualites-de-la-formation.fr/?Achat-de-formation-le-label>

Démarche qualité : quatre Opcalia certifiés Afnor

Véronique Vigne-Lepage

Entreprise & carrières, n°1084, 21-27 février 2012, p. 7

Ateliers de pédagogie personnalisée : 135 organismes labellisés par l'Afnor

Nicolas Deguerry

L'Inffo formation, n°803, 1-15 janvier 2012, pp. 28-29

www.actualite-de-la-formation.fr/?803-Ateliers-de-pedagogie

Achat et labellisation de l'acte de formation : les nouveautés induites par la réforme de 2009

Benjamin d'Alguerre

Le Quotidien de la formation, 10 octobre 2011

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?Achat-et-labellisation-de-l-acte>

Assises de la qualité de la formation professionnelle

Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, 22 septembre 2011, 4 p.

http://www.emploi.gouv.fr/files/files/Actualit%C3%A9s/aqfp_ils_s_engagent.pdf

Le comité national de labellisation GretaPlus a examiné quatre nouveaux dossiers

Benjamin d'Alguerre

Le Quotidien de la formation, 11 mai 2011

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?Le-comite-national-de>

Label "Qualité français langue étrangère" a désormais son site

Monique Chatard

L'Inffo formation, n°784, 16-28 février 2011, p. 6

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?LABEL-Qualite-francais-langue>

Cahier des charges pour la labellisation des instituts de formation pour la mise en œuvre de la formation de tuteurs : formation au tutorat

Paris, CPNE/Unifaf/Commission paritaire nationale de l'emploi de la branche professionnelle sanitaire, sociale et médico-sociale à but non lucratif

Unifaf, 2011, 13 p.

http://www.unifaf.fr/attached_file/componentId/kmelia24/attachmentId/16187/lang/fr/name/CAHIER%20DES%20CHARGES%20TUTORAT%20-%20version%20adopt%C3%A9e-%20definitive-%20f%C3%A9vrier%202011%20%282%29.pdf

Portées et limites d'une labellisation d'organismes de formation par des branches professionnelles

Frédéric Haeuw

Actualité de la formation permanente, n° 226-227, 2^{ème} semestre 2010, pp. 61-66

Qualification OPQF : un enjeu important pour les organismes de formation

Knock Billy

L'Inffo formation, n° 748, 15-30 juin 2009, p. 20

<http://www.actualites-de-la-formation.fr/?Qualification-OPQF-un-enjeu>

Labels, normes certifications : la qualité tout au long de la chaîne de la formation

Béatrice Delamer

Le Quotidien de la formation, 22 juin 2009

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/Labels-normes-certifications-la.html>

Évaluer pour mieux former : comment évaluer efficacement ses formations ?

Jean-Yves Le Louarn, Jonathan Pottiez

Personnel, n° 500, juin 2009, pp. 38-40

"Il y a une vraie déferlante de la labellisation dans le domaine de l'orientation et de la formation tout au long de la vie" (Jean-Marie Luttringer)

Knock Billy

Le Quotidien de la formation, 30 novembre 2009

<http://www.actualites-de-la-formation.fr/?Il-y-a-une-vraie-deferlante-de-la>

"Les outils de certification ou de labellisation actuels sont complémentaires"

Knock Billy

Le Quotidien de la formation, 1er mai 2008

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?Les-outils-de-certification-ou-de>

Achat de formation : étapes et procédure

Maryline Gesbert

Centre Inffo, Pratiques de la formation

<http://www.pratiques-de-la-formation.fr/Achat-de-formation-etapes-et,280.html>

L'élargissement des missions de Opcas en matière de qualité de l'offre

Questions-réponses sur la mise en œuvre de la réforme des OPCA

Délégation générale à l'emploi et à la formation formation, juin 2011

<http://www.droit-de-la-formation.fr/?-3-L-elerargissement-des-missions-des->

Rhône-Alpes : l'Agefos-PME et l'Afdec accompagnent vers la certification Afnor

Agathe Descamps

L'Info formation , n°767, 1-15 mai 2010, p. 5

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?Quand-l-Agefos-PME-Rhone-Alpes-et>

Réflexions sur le rôle d'un Opcv dans la labellisation des organismes de formation

Laurence Carlinet, Olivia Da Silva

Actualité de la formation permanente, n° 219, mars-avril 2009, pp. 49-52

2 QUALITÉ ET RÉGIONS

2.1 GÉNÉRALITÉS

Développer une politique qualité

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

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

Évaluer la qualité des dispositifs de formation

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

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

Les modalités de pilotage et d'évaluation par les Conseils régionaux de la qualité de l'offre de formation, pp. 58-63

In : Évaluation du pilotage de la formation professionnelle par les Conseils régionaux, 97 p.

Bernard Krynen, Hervé Leost, Monique Mousseau, David Soubrie

Igas, mai 2012

<http://ressources.centre-inffo.fr/Evaluation-du-pilotage-de-la.html>

Pour l'ARF, les contrats d'objectifs et de moyens doivent "renforcer la qualité de l'offre d'apprentissage plutôt que de décliner des chiffres irréalisables"

Benjamin D'Alguerre

Le Quotidien de la formation, 16 septembre 2011

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?Pour-l-ARF-les-contrats-d>

La formation professionnelle dans l'Outre-mer : faire face aux enjeux et contraintes spécifiques : Dossier

Agathe Descamps

L'Inffo formation, n°765, 1-15 avril 2010, pp. 15-20

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?La-formation-professionnelle-dans>

L'alternance, une construction territoriale

Jean-Paul Denanot

Éducation permanente , n°190, mars 2012, pp. 71-76

2.2 ILLUSTRATIONS EN RÉGIONS

ALSACE

Formation et éducation, première priorité de la région Alsace

Strasbourg, Région Alsace

Dossier de presse, août 2012, 60 p.

http://www.region-alsace.eu/sites/default/files/fichiers/actualite/aout12_DPresse_rentree2012.pdf

Contrat de Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles 2011-2014

Strasbourg, Région Alsace, 24 juin 2011, 140 p.

http://www.region-alsace.eu/sites/default/files/fichiers/education-formation/cprdfp/cprdfp_140p_web.pdf

Annexe pilotage de l'offre de formation professionnelle et développement de l'apprentissage
Région Alsace, 2012, 4 p.

http://www.region-alsace.eu/sites/default/files/fichiers/actualite/annexe_pilotage_de_loffre_de_formation_professionnelle_et_apprentissage.pdf

La Région Alsace entend atteindre l'objectif de 20 000 apprentis en 2015

Philippe Grandin

Le Quotidien de la formation, 16 septembre 2012

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?La-Region-Alsace-entend-atteindre,29866>

Contrat d'objectifs et de moyens pour l'apprentissage. 2011-2015, Alsace

Strasbourg, Région Alsace, 8 juillet 2011, 8 p.

http://docs.crefor-hn.fr/infodoc/com_apprentissage_alsace_2011-2015.pdf

AQUITAINE

Charte de qualité de prescription sur l'offre de formation régionale

Conseil régional Aquitaine, avril 2012, 19 p.

http://achat-formation.aquitaine.fr/achat-formation/IMG/ppt/Charte_Qualite_17avril_2012.ppt

Note synthétique sur la charte qualité

Conseil régional Aquitaine, avril 2012, 2 p.

http://achat-formation.aquitaine.fr/achat-formation/IMG/doc/Charte_Qualite_Note_synthetique_politique_prescription.doc

Charte qualité apprentissage : L'assurance d'une formation professionnelle initiale de qualité

Conseil régional Aquitaine, avril 2012, 8 p.

<http://aquitaine.fr/IMG/pdf/charte.pdf>

BASSE-NORMANDIE

Le Label Qualité Apprentissage Régional (LQAR)

<http://www.normandie.chambagri.fr/detail-formation.asp?card=123276&siteAppelant=cran&chambreOrigine=cran>

La qualité de la formation en Basse-Normandie

Fafih, 2011

<http://www.fafih.com/content/la-qualite-de-la-formation-en-basse-normandie>

Le Fafih et la région Basse-Normandie signent une charte qualité emploi-formation

Aurélie Gerlach

Le Quotidien de la formation, 6 juin 2012

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?Le-Fafih-et-la-region-Basse>

CQEF contrats pluriannuels (génération 2011-2014)

Ensemble des Chartes Qualité Emploi Formation de la région Basse-Normandie
Région Basse-Normandie, 2012

http://cprdfp.region-basse-normandie.fr/index.php/component/docman/cat_view/97-charte-qualite-emploi-formation/98-cqef-contrats-pluriannuels-2011-2014

BOURGOGNE

La Bourgogne donne la priorité à l'apprentissage et la formation de tuteurs

Agathe Descamps

Le Quotidien de la formation, 16 avril 2011

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?La-Bourgogne-donne-la-priorite-a-l>

BRETAGNE

La Région Bretagne propose désormais aux CFA un contrat de qualité sur trois ans

Philippe Grandin

Le Quotidien de la formation, 11 septembre 2012

<http://www.actualites-de-la-formation.fr/?La-Region-Bretagne-propose>

"La Bretagne va lancer son SPRF, qu'elle a qualifié de SIEG, en juillet 2010" (Michel Morin, vice-président du Conseil régional)

Agathe Descamp

Le Quotidien de la formation, 22 janvier 2010

<http://www.actualite-de-la-formation.fr/?La-Bretagne-va-lancer-son-SPRF-qu>

L'apprentissage, un choix gagnant !

Région Bretagne, 2012

http://www.bretagne.fr/internet/jcms/preprod_23970/lapprentissage-un-choix-gagnant

CENTRE

La pédagogie de l'alternance en région Centre

Région Centre, s.d

<http://www.regioncentre.fr/accueil/les-services-en-ligne/la-region-centre-vous-aide/education-formation/aide-aux-cfa.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

GUADELOUPE

Mise en place d'une démarche qualité applicable à l'offre de formation mise en œuvre par la région Guadeloupe et les organismes de formation

Conseil régional, 8 octobre 2012

<http://www.cr-guadeloupe.fr/upload/documents/Lesdifferentescommunicationsdelapleniere.pdf>

HAUTE-NORMANDIE

Contrat d'Objectifs et de Moyens 2011-2015 visant au développement de l'apprentissage

Conseil régional de Haute-Normandie, 27 juin 2012, p.6

<http://www.centre-inffo.fr/pdf/bddr/Convention%20COM%20hte%20Normandie.pdf>

ILE-DE-FRANCE

L'Ile-de-France offre un coach à ses apprentis

Julia Zimmerlich

Le Monde, 27 septembre 2012

http://www.lemonde.fr/enseignement-superieur/article/2012/09/27/l-ile-de-france-offre-un-coach-a-ses-apprentis_1765834_1473692.html

La qualité de l'alternance est une préoccupation pour la région Île-de-France selon Emmanuel Maurel (vice-président du Conseil régional)

Knock Billy

Le Quotidien de la formation, 6 juillet 2012

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

Apprentissage et rôle des Régions Le dispositif "Qualité de l'alternance" - Région Île-de-France

CNFPT (Centre national de la fonction publique territoriale)

CNFPT, 2010, 8 p.

<http://www.centre-inffo.fr/uhfp/webographie2012/pdf/290411114310FicheExpApprentissageIDFVF.pdf>

LA RÉUNION

La qualité de l'offre en débat à la Réunion

In :L'évaluation en débat Colloque FFP-Dieccte 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>

LANGUEDOC-ROUSSILLON

Charte "Qualité de service des organismes de formation professionnelle"

Conseil régional Languedoc-Roussillon, 2011, 5 p.

<http://www.centre-inffo.fr/uhfp/webographie2012/pdf/CharteQualite2011.pdf>

Certif LR

Conseil régional Languedoc-Roussillon, mai 2011, 3p.

http://www.laregion.fr/telechargement/ID_TPL/28/TELECHARGER/1/151-telechargement-bibliotheque.htm

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

Région Languedoc-Roussillon, mai 2009

<http://www.centre-inffo.fr/uhip/webographie2012/pdf/CharteQualite2011.pdf>

LIMOUSIN

Limousin - La Région attribue près de 6 millions d'euros aux CFA

Philippe Grandin

L'Inffo formation , n°813, 1^{er} -16 juin 2012, p. 29

www.actualite-de-la-formation.fr/?Limousin-La-Region-attribue-pres

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

MIDI-PYRÉNÉES

Fonctionnement des Centres de formation d'apprentis, aide aux apprentis, programme d'amélioration de la qualité de l'apprentissage

Région Midi-Pyrénées, 17 février 2011

http://www.midipyrenees.fr/Guide-des-interventions?slug=midi-pyrenees&sipguide=guide-des-interventions&sipccm=31555&sipub=FL_73_24&siprpt=NL_73_8

PAYS DE LA LOIRE

Garantir aux jeunes handicapés une formation de qualité

Région Pays De La Loire, 24 novembre 2011

http://www.paysdelaloire.fr/no_cache/region-actu/actu-detaillee/n/garantir-aux-jeunes-handicapes-une-formation-de-qualite/

PICARDIE

Contrat d'objectifs et de moyens (COM) pour le développement de l'apprentissage en Picardie

Conseil régional Picardie, p.19. 31 p.

<http://www.centre-inffo.fr/pdf/bddr/COM%20SIGNE%20PAR%20XAVIER%20BERTRAND%20LE%202013-10-11.PDF>

Une charte qualité des CFA picards

Conseil régional Picardie, 12 p.

http://formation.picardie.fr/fileadmin/documents/Apprentissage/Charte_qualite_des_CFA_Picards.doc

POITOU-CHARENTES

Charte régionale pour la qualité : de l'apprentissage en entreprise (2012/2013)

Conseil régional Poitou-Charentes, 2012, 2 p.

http://www.poitou-charentes.fr/files/guide_aides/annexe-2-charte-reglement-2012.pdf

Charte qualité formation

Conseil régional Poitou-Charentes, 3 p.

http://www.arftlv.org/TELECHARGEMENT/2539/_charteQualiteFormation__pdf_.pdf

PROVENCE-ALPES CÔTE D'AZUR

Qualité "Responsabilité Sociale et Environnementale pour l'Apprenant-Usager" (Qualité RE.S.E.A.U.) : cahier des charges

Région Provence-Alpes Côte d'Azur, 2010, 24 p.

<http://www.centre-inffo.fr/uhfp/webographie2012/pdf/qualRESEAU.pdf>

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

Espace-compétences, s.d

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

RHÔNE-ALPES

L'accueil en apprentissage des personnes en situation de handicap

In : Guide l'apprentissage en Rhône-Alpes (p. 9)

Conseil régional Rhône-Alpes , 2012, 138 p.

http://www.rhonealpes.fr/include/viewFile.php?idtf=6141&path=46%2FWEB_CHEMIN_6141_1333467873.pdf

Charte d'accueil en formation H+ des personnes en situation de handicap

Conseil régional Rhône-Alpes, 2012, 4 p.

http://www.rhonealpes.fr/TPL_CODE/TPL_AIDE/PAR_TPL_IDENTIFIANT/351/PAG_TITLE/Charte+d%E2%80%99accueil+en+formation+H+%2B+des+personnes+en+situation+de+handicap/ID_AIDESDOMAINEMDL//ID_AIDESPROFILMDL//RETURN/1/18-les-aides-de-la-region-rhone-alpes.htm

H+, ou comment apprivoiser le handicap : Zoom sur l'Afpa Lyon-Rillieux-la-Pape

Afpa, 14 juin 2012

<http://www.rhone-alpes.afpa.fr/actualites/coup-de-projecteur/details/article/h-ou-comment-apprivoiser-le-handicap-zoom-sur-lafpa-lyon-rillieux-la-pape.html>

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

