

La Qualité RE.S.E.A-U en Provence-Alpes-Côte d'Azur

Journées d'information et d'échanges de
pratique pour les Conseils régionaux

Strasbourg, 13-14 décembre 2012

Trois étapes de construction d'un positionnement



- 2000 Lancement de la démarche (cible : actions qualifiantes)
Mots-clefs : initiative, volontariat, professionnalisation
- 2006 Création du Service public régional de formation permanente
et d'apprentissage (SPRFPA), Espaces Territoriaux
*Mots-clefs : marchés pluriannuels, accompagnement des
organismes, expression des usagers*
- 2010 Rénovation du référentiel : lancement de la Qualité RESEAU
*Mots-clefs : modernisation, service rendu à l'utilisateur,
responsabilité (sociale, environnementale, accessibilité)*
- 2014-15 *Vers une modernisation du Service public régional*

Les démarches qualité : repères



- Génériquement, deux types de démarches qualité :
 - des démarches « internes » ;
 - des démarches avec certification « tierce partie ».
- Parmi les démarches « tierce partie », on distingue :

Normes portant sur le SERVICE

Certification portant sur les critères qualité pris en compte par l'organisme

- NF Service

Exemples : NF Service formation, NF Service transport...

Certification portant sur les résultats atteints : garantir le respect d'engagements de qualité de service, c'est-à-dire assurer que la qualité perçue par les usagers corresponde à leurs attentes

- Engagements de service
- Service Confiance

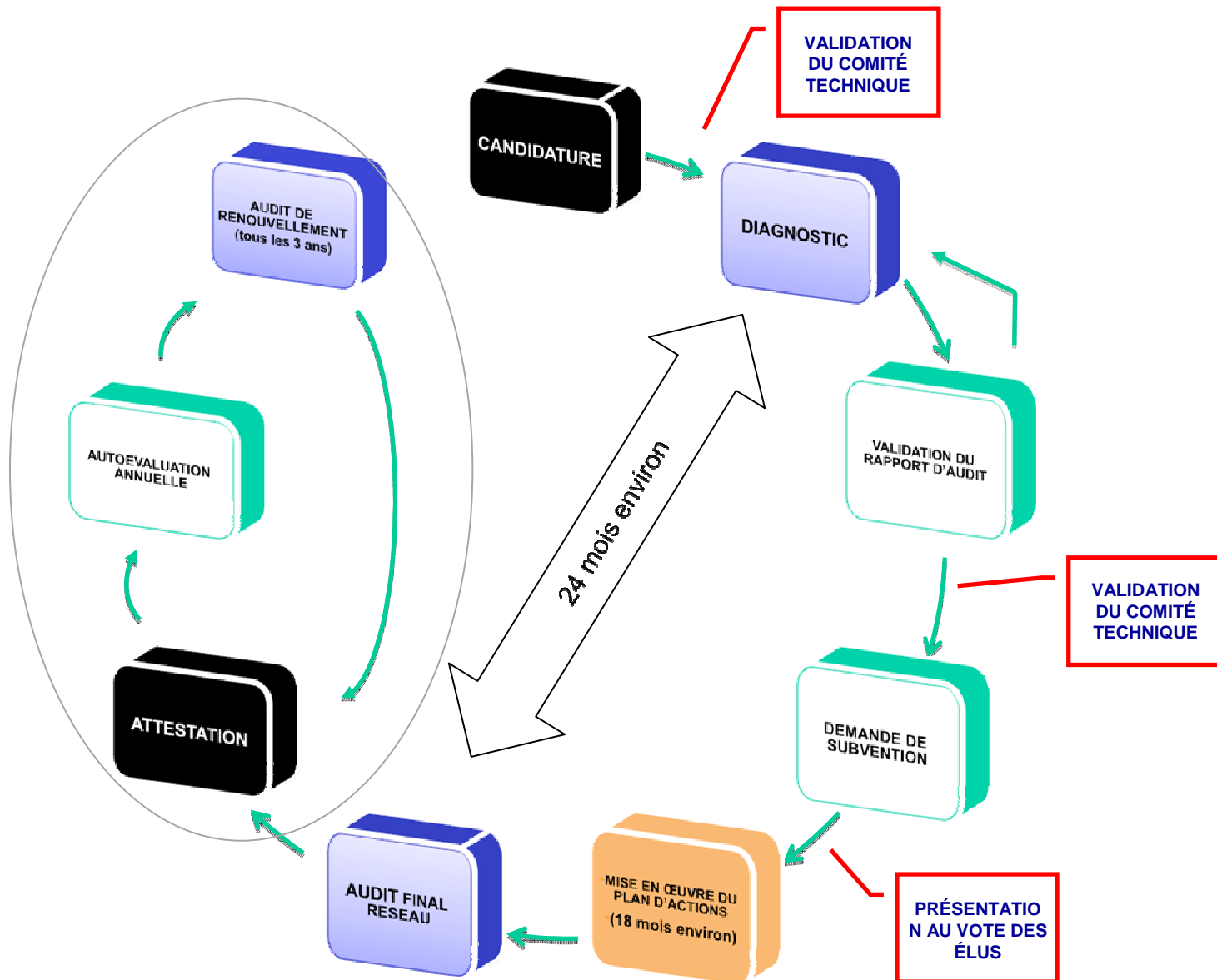
Exemples : charte nationale d'engagement des CFA agri. et CFPPA, Qualipref, Qualiville, ANPE...

Normes portant sur l'ORGANISATION

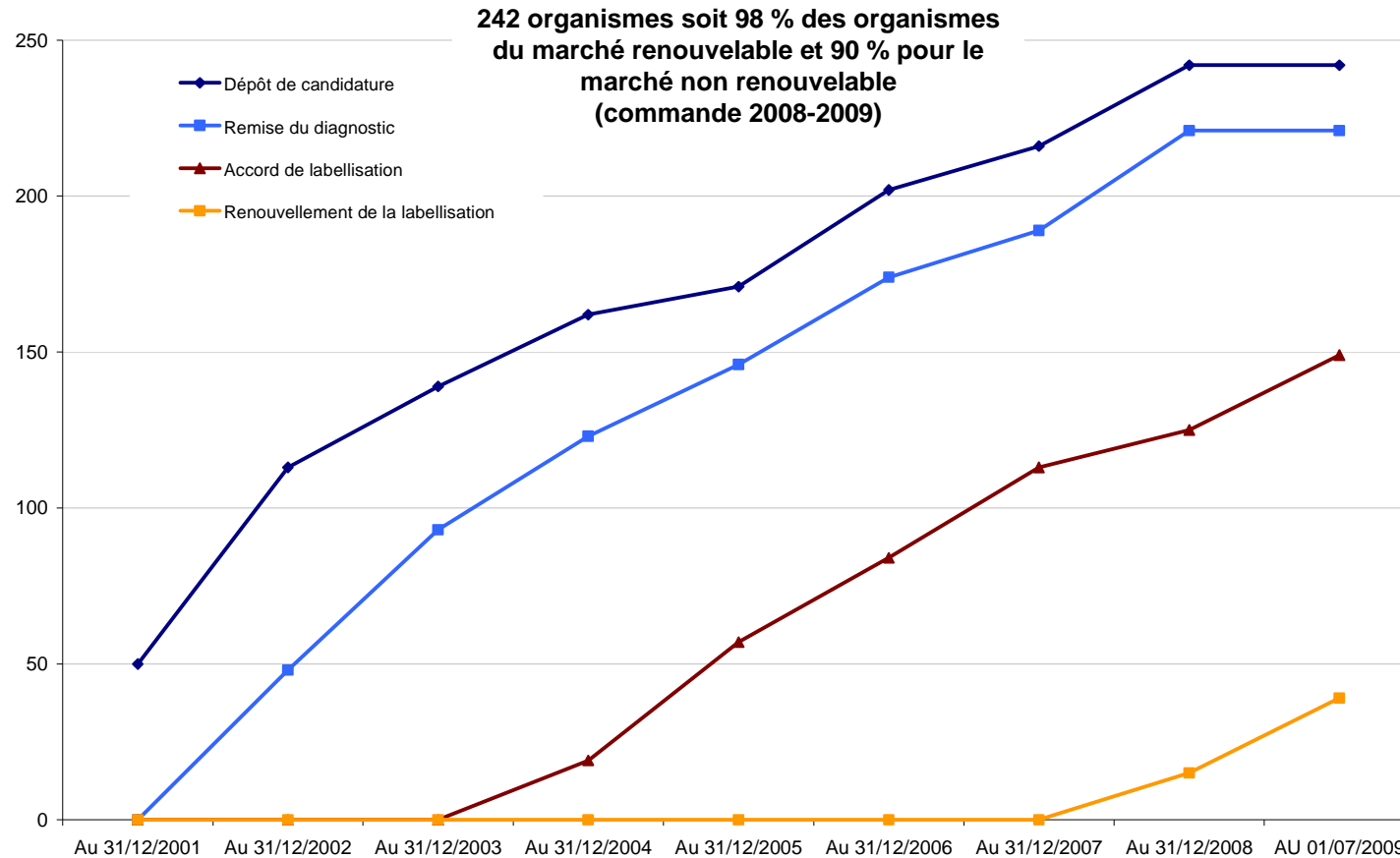
Certification portant sur les moyens utilisés et les processus : améliorer le système de management de l'organisation pour la mettre en situation de fournir la qualité de prestations voulue *a priori*

- ISO 9001 : management de la qualité
- ISO 14001 : management environnemental
- ISO 26000 : responsabilité sociétale des organisations (en cours d'élaboration)
- certifications intégrées type QSE (qualité sécurité environnement) basées sur les normes ISO 9001 et 14001 et une norme relative à la prévention des risques professionnels

La méthode de certification



Le bilan de la démarche initiale (2000-2009)



- Plus de 90% des organismes de formation engagé
- Un effet de relance en 2006, *via* les marchés reconductibles

« Qualité RE.S.E.A-U »

- Un référentiel structuré autour de **trois axes** :
 - la qualité du service rendu aux apprenants ;
 - le management et la maîtrise de la qualité ;
 - la responsabilité sociale (environnementale, sociale, accessibilité).
- Un référentiel qui :
 - intègre la « dimension » **service et résultats pour les usagers** (n'est pas uniquement centré sur l'organisation et le fonctionnement internes) ;
 - **fixe une cible plutôt qu'une norme** (donne un sens à l'action des organismes, impulse une démarche de progrès continu).
- Pour chaque thème / sous-thème du référentiel :
 - les engagements envers les apprenants / les exigences qualité ;
 - les dispositions attendues en terme d'organisation ou de fonctionnement ;
 - les éléments de référence (ou de preuve).



Structure du référentiel RESEAU



1 - Qualité du service rendu aux apprenants

1.1
Accueil des
apprenants

1.2
Formation et
pédagogie

1.3
Suivi et
accompagnement

1.4
Vie quotidienne en
formation

1.5
Participation des
apprenants

2 - Management et maîtrise de la qualité

2.1
Organisation et
management

2.2
Gestion des
compétences

2.3
Ingénierie et ressources
pédagogiques

2.4
Suivi / évaluation de
la performance

3 - Responsabilité sociale et environnementale

3.1
Responsabilité
environnementale

3.2
Responsabilité
sociale

3.3
Accessibilité pour
tous

- Responsabilité environnementale
 - Sensibilisation aux enjeux du développement durable,
 - Intégration dans les contenus pédagogiques,
 - Mesure de l'impact environnemental et des consommations énergétiques.

- Responsabilité sociale
 - Prévention des risques professionnels,
 - Mesure de la stabilité des équipes,
 - Mobilisation en tant qu'acteur du territoire,
 - Participation à la mise en réseau des opérateurs (ingénierie pédagogique, analyse prospective, mutations économiques)

Un système articulé : point-clef du déploiement



Un pilotage qui s'exprime à différents niveaux et veille à assurer :

- Cohérence interne
 - ✓ le tuilage ancien – nouveau,
 - ✓ l'organisation des outils et des ressources (CE-C),
- Cohérence institutionnelle
 - ✓ Agenda 21 des CFA
 - ✓ les autres dispositifs connexes (CMT, MSE DAQ...)
- Cohérence externe
 - ✓ la reconnaissance d'équivalences avec les autres normes (ISO 9000, NF Services, GRETA+)

Les moyens déployés



- Une équipe partenariale
 - ✓ Quatre personnes au cœur de l'administration du dispositif,
 - ✓ Une correspondante permanente du CARIF – Espace Compétences,
 - ✓ Des référents impliqués dans chaque service concerné (FPC, APPR, SASO, DDSC...)
 - ✓ Une implication multi-niveaux (DFA – Têtes de réseaux, consultants – organismes, formation de formateurs...)
- Un programme budgétaire dédié pour 4 ans
 - ✓ 2 M€ pour un marché de 4 ans (trois lots géographiques)
 - ✓ 1,4 M€ pour les subventions d'accompagnement (350 k€ d'AE annuelles)

- De la nécessité d'un cadre souple : l'exemple des candidatures dérogatoires
 - les candidatures mixtes (apprentissage / formation continue des DE, les grands organismes ou réseaux) ;
 - la prise en compte des évolutions de contexte (reprises d'activités, regroupements de CFA et groupements d'employeurs) ;
 - les organismes sans aucun lien avec la Région.
- Hétérogénéité des structures vs homogénéité des audits
- La Qualité en entreprise, point faible du référentiel
- L'équilibre Marchés publics / Conventions quinquennales / Démarche Qualité : vers une nouvelle transcription des exigences du référentiel dans les cadres contractuels ?

Merci de votre attention