



la Région  
Languedoc  
Roussillon

# **Certif 'LR**

## Une démarche qualité partagée pour les organismes de formation en Languedoc Roussillon

Strasbourg le 14 décembre 2012

Danielle DI BATTISTA, responsable de programmes

Service Coordination Territoriale et Innovation,

Direction de la Formation Professionnelle et de l'Apprentissage





la Région  
Languedoc  
Roussillon

# La charte qualité: une double filiation

## •Le PRDFP

**Programme d'actions:** Accompagner les organismes de formation professionnelle vers la qualité

- PRDFP 2007- 2011    action « mettre en œuvre une charte qualité de services au sein des organismes de formation professionnelle »  
CPRDFP 2011- 2015    action « labelliser les organismes de formation »

### **Les objectifs affichés:**

- Améliorer la qualité de l'offre de formation
- Adapter l'appareil de formation aux réalités de l'économie régionale
- Améliorer les prestations réalisées auprès des stagiaires
- Améliorer la retour vers l'emploi après la formation

## •Le Pacte Régional

**Schéma régional des formations professionnelle**

**Stratégie régionale de développement qualitatif de l'offre de formation**

**> programme « charte qualité » des établissements de formation**



la Région  
Languedoc  
Roussillon

# Esprit de la démarche

- **Une démarche de progrès**
  - **Accompagner l'appareil de formation du Languedoc-Roussillon pour permettre aux organismes de répondre aux exigences des financeurs dans les années à venir.**
- **Un objectif partagé par l'ensemble des acteurs régionaux de la formation professionnelle**
  - **Une charte co-signée,**
  - **Un cahier des charges d'audit unique,**
  - **Une commission de labellisation,**
  - **Un label régional: Certif ' LR.**



la Région  
Languedoc  
Roussillon

# Une démarche partagée

ADEFIM LR

AFDAS

AGEFOS PME

AGEFIPH LR

DIRECCTE LR

FAFSEA

FONGECIF LR

INTERGROS

OPCALIA LR

OPCALIM

OPCA PL

OPCA TRANSPORTS

Pôle emploi LR

REGION LR

UNIFAF LR

UNIFORMATION



## Des objectifs larges

- **Rendre le système de la formation professionnelle plus efficace**
- **Assurer aux financeurs un appareil de formation régional réactif et adapté:**
  - aux évolutions pédagogiques
  - aux évolutions économiques
- **Assurer aux stagiaires une formation répondant:**
  - à leurs attentes
  - à leurs besoins
  - à leurs objectifs professionnels



la Région  
Languedoc  
Roussillon

# Les étapes du projet (1)

## Phase 1: Partenariat et élaboration des outils communs

**15 mai 2009: diffusion de la charte et mise en ligne des outils d'accompagnement** (téléchargeables sur le site d 'Atout Métiers LR)

- le référentiel des attentes:
  - document de référence
  - guide pour l'auto-diagnostic
- l'auto-diagnostic
  - diagnostiquer les besoins en organisation, formation, appui, accompagnement
  - évaluer les marges de progrès dans les critères du référentiel



la Région  
Languedoc  
Roussillon

## La Charte Qualité: des exigences fondamentales

- **Organisation matérielle**
- **Ressources humaines**
- **Environnement**
- **Organisation des actions de formation**



## Exemple d'une page du référentiel

### Les ressources humaines

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

Les financeurs attendent de l'organisme que sa gestion des ressources humaines soit structurée de manière formelle et démontrable (au regard de la taille de l'organisme, inutile si l'organisme n'a pas de salarié.)

CRITERE	Indicateur(s)
Les formateurs de l'organisme sont identifiés pour leur spécialisation et/ou leurs compétences pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Liste établie des formateurs, leurs statuts dans l'organisation et leurs domaines d'intervention</li><li>• Supports attestant ou détaillant l'expérience, les qualités (professionnelles et/ou pédagogiques) des formateurs</li><li>• Existence d'un réseau d'experts, de formateurs et/ou d'entreprises partenaires mobilisables</li></ul>
Des fiches de fonction et/ou de mission des collaborateurs sont établies	Fiches de fonction détaillant la fonction des collaborateurs dans l'organisme <ul style="list-style-type: none"><li>• Missions des collaborateurs</li><li>• Responsabilité (éventuellement délégation de responsabilité)</li></ul> Actualisation des fiches
Un organigramme hiérarchique et fonctionnel est établi	L'organigramme doit présenter <ul style="list-style-type: none"><li>• la hiérarchie de l'organisme</li><li>• les liens entre les collaborateurs</li></ul>
L'organisme prévoit les modalités et moyens pour assurer l'actualisation des compétences des personnels	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de formation formalisé :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Pour quelles actions?</li><li>○ Selon quelle stratégie?</li></ul></li><li>• Dispositifs individuels et collectifs (échanges de pratiques, colloques, séminaires, connaissance des nouvelles réglementations, publications spécialisées et autres...)</li><li>• Destinataires des formations</li></ul>



la Région  
Languedoc  
Roussillon

## Exemple de pages de l'auto diagnostic

Autodiagnostic des Organismes de formation du Languedoc-Roussillon

### Présentation de l'organisme

**Nom de l'organisme**

**Raison sociale (si différente du nom de l'organisme)**

**N° de déclaration d'activité**

Si vous n'avez pas de N° de déclaration d'activité, allez sur le site de la DRTEFP en cliquant ici.

*La code a 11 caractères.*

**Domaines de formation de l'organisme**

<input type="checkbox"/> 101-FORMATION GENERALE, LETTRES ET LANGUES	<input type="checkbox"/> 104-ARTS	<input type="checkbox"/> 107-TRANSFORMATION	<input type="checkbox"/> 110-ELECTRICITE - ELECTRONIQUE	<input type="checkbox"/> 113-SERVICES AUX PERSONNES
<input type="checkbox"/> 102-SCIENCES HUMAINES, ECONOMIE, DROIT	<input type="checkbox"/> 105-FONCTION PRODUCTION	<input type="checkbox"/> 108-GENIE CIVIL, CONSTRUCTION, BOIS	<input type="checkbox"/> 111-ECHANGE ET GESTION	<input type="checkbox"/> 114-SERVICES A LA COLLECTIVITE
<input type="checkbox"/> 103-SCIENCES	<input type="checkbox"/> 106-AGRICULTURE	<input type="checkbox"/> 109-PRODUCTION MECANIQUE	<input type="checkbox"/> 112-INFORMATION, COMMUNICATION	

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

Vous ne trouvez pas votre domaine de formation ? Vous pouvez chercher la correspondance dans cette liste

**Adresse**

**Code Postal**

**Ville**



## Exemple de pages de l'auto diagnostic

Autodiagnostic des Organismes de formation du Languedoc-Roussillon

### Les Fonctions d'accueil (délivrance d'informations, orientation, animation...)

**J'ai organisé la fonction d'accueil**

OUI  NON

**Si 'Non', précisez :**

Je n'en ai pas besoin (non pertinent pour mon organisme)  Je ne sais pas faire, je souhaiterais une aide (appui, accompagnement, formation) sur ce thème

**La fonction d'accueil est assurée par une personne désignée**

OUI  NON

**Quelles sont les modalités d'organisation de l'accueil des stagiaires? (informations fournies)**

Réunions d'information ?  Documents distribués (livret d'accueil, plaquettes, ... ?)  Horaires d'accueil ?  Logistique (possibilités d'hébergement, de restauration, accès...) ?  Autres ?

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

**Si 'Autres', précisez :**

**Ces modalités d'organisation sont-elles diffusées?**

Aux stagiaires ?  Aux financeurs ?  Aux prescripteurs ?

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

**Existe-t-il un "réfèrent handicap"? (titulaire de l'agrément Agefiph)**

OUI  NON

Vous ne connaissez pas l'AGEFIPH ?  
Consultez son site en cliquant ici



la Région  
Languedoc  
Roussillon

## Les étapes du projet (2)

### Phase 2: Accompagnement et professionnalisation des organismes de formation

#### Accompagnement des OF

Professionnalisation et programme des animations d'Atout

Métiers LR

Forum des métiers de la formation

#### Action expérimentale (ERI)

Partenariat: CAFOC, AFPA, DRAAF, FFP, OPCALIA,

SUFCO, UROF, Atout métiers LR

Objectif: produire un référentiel d'activité/compétences des acteurs dans le cadre de l'individualisation et le référentiel de formation



la Région  
Languedoc  
Roussillon

# Les étapes du projet (3)

## Phase 3: La labellisation

**Un groupement de commandes : appel d'offres pour la réalisation des audits**

- choix du prestataire
- financement partagé des audits

**Un nom et un logo pour le label commun: Certif 'LR**

**L'engagement volontaire des organismes de formation**

- document en ligne sur le site d'Atout métiers LR
- communication commune

**Lancement des audits**

**Attribution du label (trois commissions de labellisation par an)**

**=> première commission: décembre 2011**



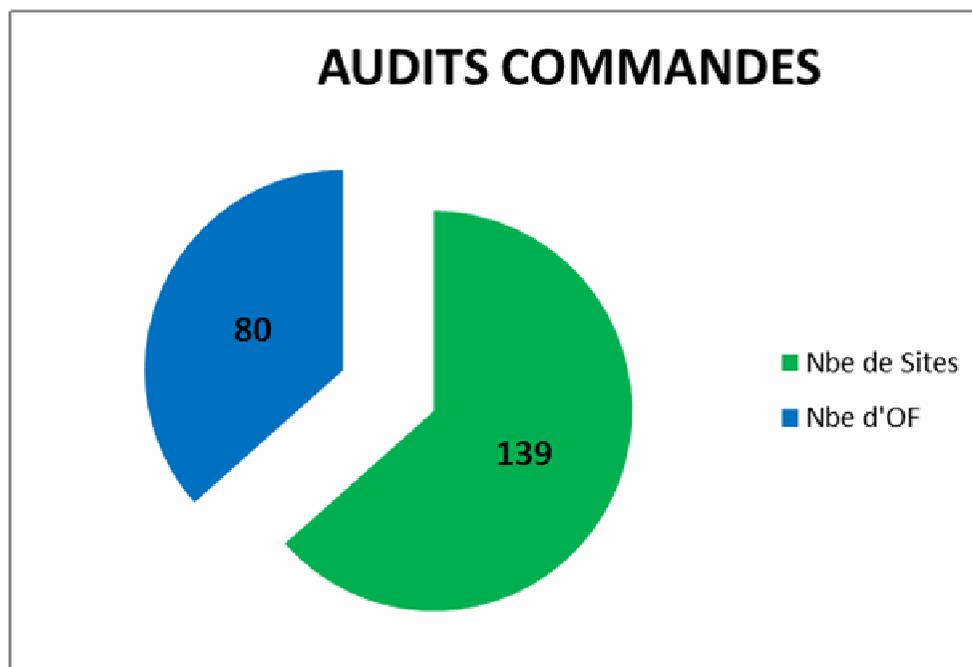


la Région  
Languedoc  
Roussillon

# Bilan quantitatif



## Réalisation des audits

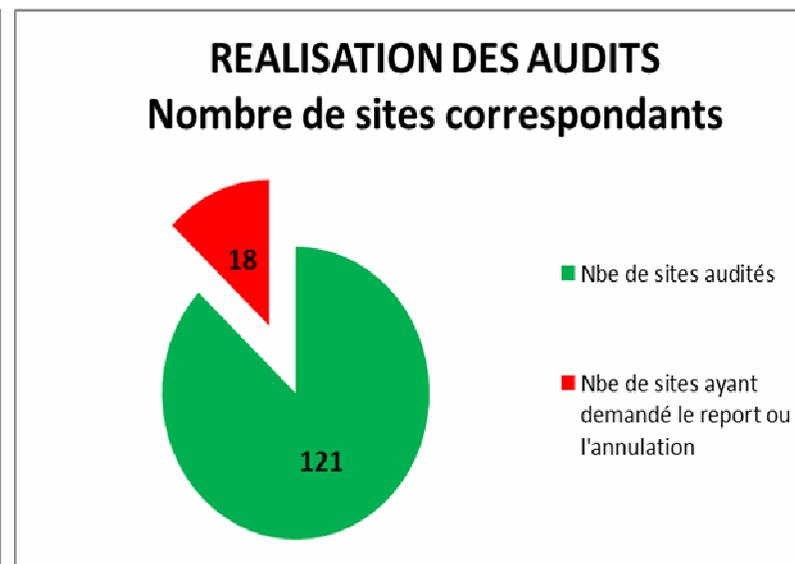
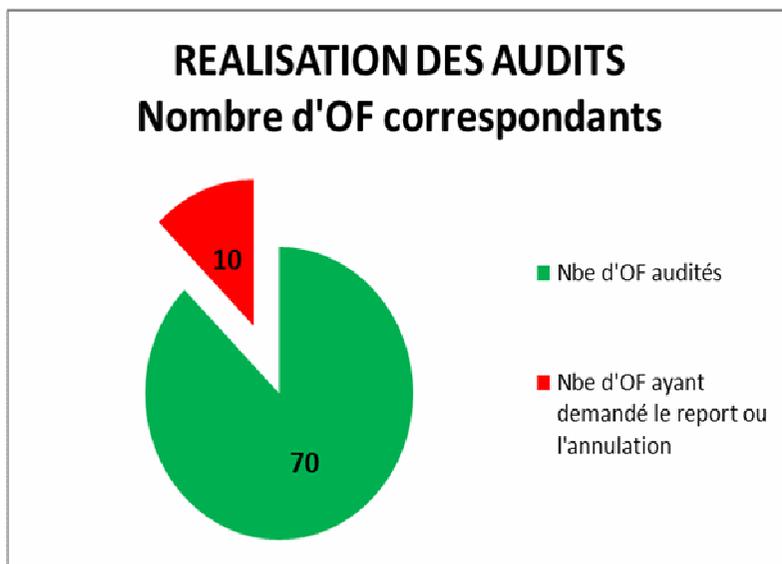




# Bilan quantitatif



## Réalisation des audits





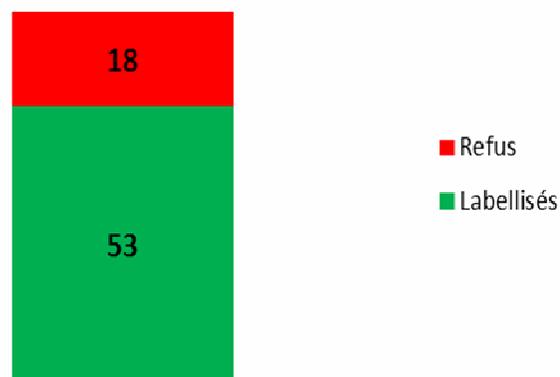
la Région  
Languedoc  
Roussillon

# Bilan quantitatif

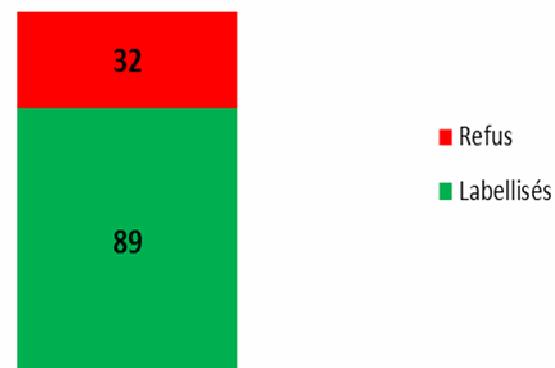


## Résultats Certif'LR 2012

Résultat des OF  
Label CERTIF'LR 2012



Résultat des SITES  
Label CERTIF'LR 2012



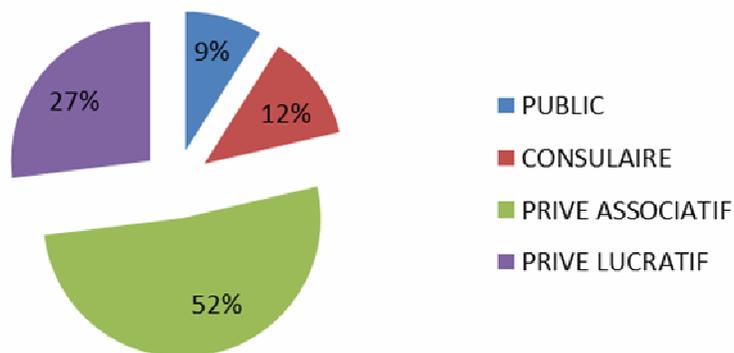


# Bilan quantitatif

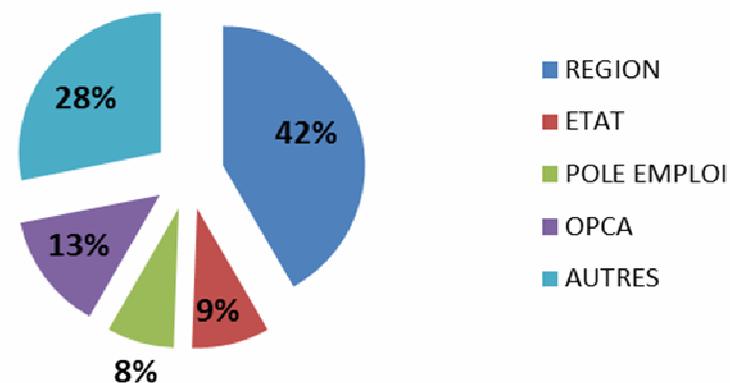


## Résultats Certif 'LR 2012

Statut des OF dont les sites  
sont labellisés



Positionnement sur le Marché  
des SITES Labellisés

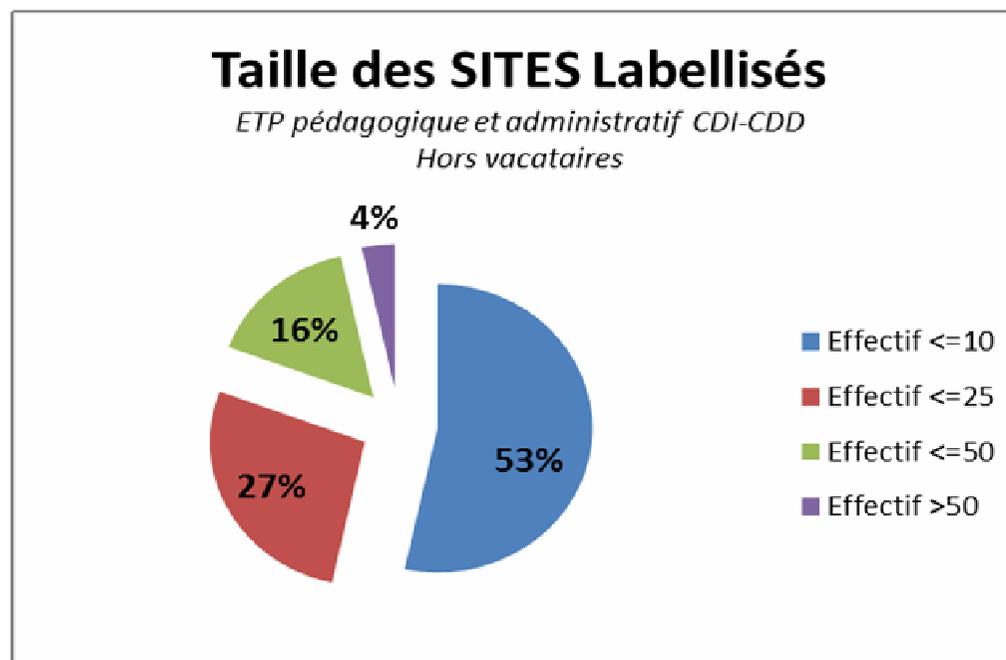




# Bilan quantitatif



## Résultat Certif 'LR 2012





la Région  
Languedoc  
Roussillon

# La démarche en 2013

- **Poursuite du partenariat**
  - **Evolution du référentiel Certif 'LR**
  - **Elaboration d'un référentiel adapté aux formateurs indépendants**
  - **Réalisation deuxième année d'audits**
  - **Attribution Certif 'LR 2013**



la Région  
Languedoc  
Roussillon

# La Charte qualité en 2014

- **Négociation renouvellement partenariat**
- **Définition des objectifs**
- **Définition des modalités**
- **Mise en oeuvre**



la Région  
Languedoc  
Roussillon

Merci de votre attention