

# Journées d'information et d'échanges de pratiques pour les Conseils régionaux



## Démarches qualité et prestataires de formation : quelles approches régionales ?

Judi 13 décembre 2012 (de 14h à 18h) et vendredi 14 décembre 2012 (de 9h à 14h)

Conseil régional d'Alsace

1 place du Wacken  
67 000 Strasbourg

### PROBLÉMATIQUE

Du fait de leurs compétences en matière de formation et d'apprentissage, les Régions ont en charge dans le cadre des CPRDFP, l'élaboration des schémas régionaux de formation continue et de l'apprentissage. Ceux-ci permettent la construction d'une carte régionale des formations, dans un contexte de marché caractérisé par une offre de formation large et diversifiée.

Au fil des années, les relations entre commanditaires et prestataires ont évolué du fait de la rigueur budgétaire, et du renforcement des exigences des acheteurs souhaitant optimiser leur investissement formation. Cette nouvelle donne a poussé les professionnels eux-même, dès les années 90 à initier et mettre en place des démarches qualité.

Ce qui a conduit à développer d'une part, une production normative avec la construction de normes, labels, marques appliqués à la formation (NF service formation, OPQF, ICFP, Greta plus ...) et d'autre part, à rationaliser les procédures de commande et d'achat, notamment dans le cadre de mises en concurrence.

Le fait le plus visible de cette rationalisation a été pour les commanditaires publics, le code des marchés publics de 2001, par lequel la formation est devenue, comme tout achat de services, un acte commercial c'est-à-dire réglementé au stade de la rédaction, de la négociation et de la contractualisation.

Cette rationalisation s'est aussi manifestée par le développement de démarches qualité initiées par les financeurs, au premier rang desquels les conseils régionaux, afin d'optimiser leurs process de commande : repérage et qualification des organismes, élaboration d'un cahier de charges, mise en place d'indicateurs de réussite, professionnalisation des acteurs, évaluation des actions de formation... Ces démarches qualité visent aussi bien à l'amélioration de la formation dispensée en apprentissage, que celle dispensée dans le cadre de la formation continue.

Cette volonté d'amélioration continue s'est encore accentuée récemment, du fait du contexte économique et social précaire. A cet égard, la loi du 24 novembre 2009 illustre bien cette volonté de mieux encadrer l'offre de formation.

Pour les Régions, l'objectif crucial est bien de sécuriser les parcours de formation, et d'améliorer l'insertion ou la réinsertion des bénéficiaires sur le marché du travail.

Ces démarches posent aujourd'hui un certain nombre de questions : quelles sont les stratégies « qualité » poursuivies par les régions Comment améliorer la qualité de la commande publique ? Quelle est la place de la normalisation dans ces démarches qualité ? Ces démarches servent-elles vraiment l'insertion du jeune et du demandeur d'emploi ? Quels sont les indicateurs pertinents de mesure de la qualité de l'offre de formation ? Existe-t-il un socle partagé d'indicateurs qualité ? Quels sont les partenariats sur lesquels s'appuyer pour atteindre ces objectifs ? Quelle professionnalisation des acteurs de la formation professionnelle est nécessaire pour mettre en place ces démarches qualité ? Et comment les Régions font vivre les démarches qualité ?

Ces 2 demi-journées permettront de confronter les pratiques « qualité » initiées par les Régions et d'en éclairer les effets sur la formation.

### PUBLIC

Les personnels des services de formation professionnelle et d'apprentissage des conseils régionaux

### OBJECTIFS

- Connaître les politiques régionales en matière de mise en œuvre de la qualité par les Régions
- Informer et échanger sur les expériences régionales
- Consolider le réseau des participants

### MÉTHODOLOGIE

- Exposés et échanges sur les pratiques
- Alternance de séances plénières et d'ateliers pour permettre les échanges entre les agents des différentes Régions



## Programme

**Jeudi 13 décembre 2012**

**13h45**      **Accueil**

**14h00**      **Ouverture des travaux**

**Mme Martine CALDEROLI-LOTZ**, Vice-Présidente du Conseil Régional, Présidente de la Commission Formation Professionnelle Continue, Conseil régional d'Alsace

**M. Patrick MAGNIER**, Responsable du pôle de compétences Formation professionnelle, INSET de Dunkerque-CNFPT

**14h30**      **Cadrage**

*Intervenante* : **Mme Maryline GESBERT**, Responsable du service Observatoire-Etudes, Centre Inffo

**14h45**      **Intervention plénière**

**Qualité, normes et certifications en formation : quels enjeux pour le territoire et les acteurs ?**

*Intervenants* : **Mme Françoise GÉRARD**, Directrice des produits et des partenariats, Centre Inffo et **M. Hubert GRANDJEAN**, Président de l'AFDEC

**15h30**      *Débat avec les participants*

**15h45**      **Pause**

**16h00**      **Deux ateliers en parallèle :**

**Atelier 1 : Une démarche qualité dans le réseau des CFA d'Alsace : objectifs et modalités de mise en œuvre**

La Région Alsace propose l'analyse d'un double processus élaboré et piloté conjointement par les services régionaux et académiques : auto-évaluation des CFA, Contrats d'Initiatives et de Progrès. Mis en place en 2008 dans les CFA, les Contrats d'Initiative et de Progrès (CIP) leur permettent de s'auto-évaluer et ainsi améliorer la qualité de leur fonctionnement. Une déclinaison concrète à travers l'exemple d'un CFA sera exposée.

*Intervenants* **Mme Béatrice BULOUE**, Chef du service formation initiale, Direction de l'Éducation Formation, Conseil régional d'Alsace et **M. Dominique PHILIPPE** Chargé du développement qualitatif de l'apprentissage Service Formation Initiale, Direction de l'Éducation Formation, Conseil régional d'Alsace

**Atelier 2 : Qualité et Responsabilité sociale et environnementale, une expérimentation en Provence-Alpes-Côte d'Azur**

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur a initié dès 2000, une démarche Qualité « Formation professionnelle continue » fondée sur un référentiel co-construit avec les acteurs régionaux de la formation. Depuis 2010, l'ensemble de la démarche a été rénovée étendant d'une part, le champ du référentiel à quelques items portant sur la responsabilité sociale et environnementale et d'autre part, le périmètre de la démarche à l'ensemble des CFA et organismes de formation intervenant dans les missions du Service public régional de formation permanente et d'apprentissage. L'atelier présentera un premier bilan de cette nouvelle phase et permettra d'aborder la méthode, le pilotage, les freins et les limites, ainsi que les stratégies mises en œuvre pour les dépasser.

*Intervenant* : **M. Antoine DONGRADI**, Chef de service Ingénierie, Projets, services au public, Direction de la formation et de l'apprentissage, Conseil régional de Provence-Alpes-Côte d'Azur

**18h00**      **Fin des débats**

**20h00**      **Dîner offert par le Conseil régional d'Alsace - Restaurant la Nouvelle douane, Strasbourg**

**9h00**      **Accueil**

**9h15**      **Deux ateliers en parallèle :**

**Atelier 1 : Certif'LR, une démarche qualité partagée pour les organismes de formation en Languedoc-Roussillon**

La qualité des prestations fournies par les organismes de formation est une préoccupation légitime des acheteurs de formation professionnelle. La qualité doit accompagner des exigences accrues en matière de positionnement, de définition de parcours, d'individualisation, d'accompagnement et de suivi des stagiaires. Ainsi, la Région Languedoc-Roussillon, Pôle emploi, la Direccte, l'AGEFIPH et 14 OPCA ont adopté une Charte Qualité commune et mis en place un label partagé "Certif'LR". Il s'agit bien d'une démarche de progrès visant à encourager et accompagner l'ensemble de l'offre de formation d'une Région dans les mutations importantes rendues inéluctables par les cahiers des charges des acheteurs, soucieux de proposer aux stagiaires un suivi renforcé et des parcours adaptés et réussis.

*Intervenant* : **M. Jean-Claude GRANIER**, Chef du service Coordination territoriale et innovation, Direction de la formation professionnelle et de l'apprentissage, Conseil régional Languedoc-Roussillon

**Atelier 2 : La démarche qualité en Ile-de-France : une démarche tournée vers le demandeur d'emploi**

Alors que les relations entre les Régions et les organismes de formation se sont fortement normalisées avec la mise en place des marchés publics et leurs appels d'offres, il a été constaté en Ile-de-France, que les demandeurs d'emploi bénéficiaires des formations « conventionnées » ne disposaient pas d'informations sur le contenu des prestations délivrées.

La Région Ile-de-France ayant pour ambition de placer les demandeurs d'emploi au centre du processus de formation, a décidé en conséquence, de mettre en place un « engagement qualité » qui fixe les principes sur lesquels les stagiaires peuvent se reposer lorsqu'ils bénéficient d'un stage régional en termes de locaux et d'équipements pédagogiques, de savoir-faire éducatif, d'organisation pédagogique, et de reconnaissance des acquis.

*Intervenant* : **M. Michel FERREIRA**, Directeur adjoint, Direction de la formation professionnelle continue, Conseil régional Île-de-France

**11h15**      **Pause**

**11h30**      **Conférence de clôture**

**La démarche qualité en formation vue par les conseils régionaux**

*Intervenant* : **M. Didier POSSOZ**, Conseiller en formation continue, DAFCO de Montpellier, membre du Laboratoire interdisciplinaire de recherche en didactique, éducation et formation, Université de Montpellier III

**12h00**      **Conclusion de la journée**

**M. Steven THÉNAULT**, Directeur Education et Formation, Conseil régional d'Alsace  
**M. Philippe RUTTEN**, Directeur de la délégation Régionale Alsace, CNFPT

**12h30**      **Déjeuner offert par le CNFPT**

**Animation des journées**

**Mme Maryline GESBERT**, Responsable du service Observatoire-Etudes, Centre Inffo



**Retrouvez le programme, le dossier documentaire, les supports pédagogiques de  
chaque journée sur :**

**[www.regions-et-formation.fr](http://www.regions-et-formation.fr) - rubrique repères en régions  
et  
[www.cnfpt.fr](http://www.cnfpt.fr), rubrique un agent - se former tout au long de la vie**