

# **La Qualité RE.S.E.A-U en Provence-Alpes-Côte d'Azur : perspectives en fin de cycle**

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

Paris, 26-27 novembre 2015

## Trois étapes de construction d'un positionnement

---



- 2000      Lancement de la démarche (cible : actions qualifiantes)  
*Mots-clefs : initiative, volontariat, professionnalisation, expérimentation*
- 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)*
- 2015      *Fin de cycle et parution du décret 2015-790 du 30 juin 2015*



## 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

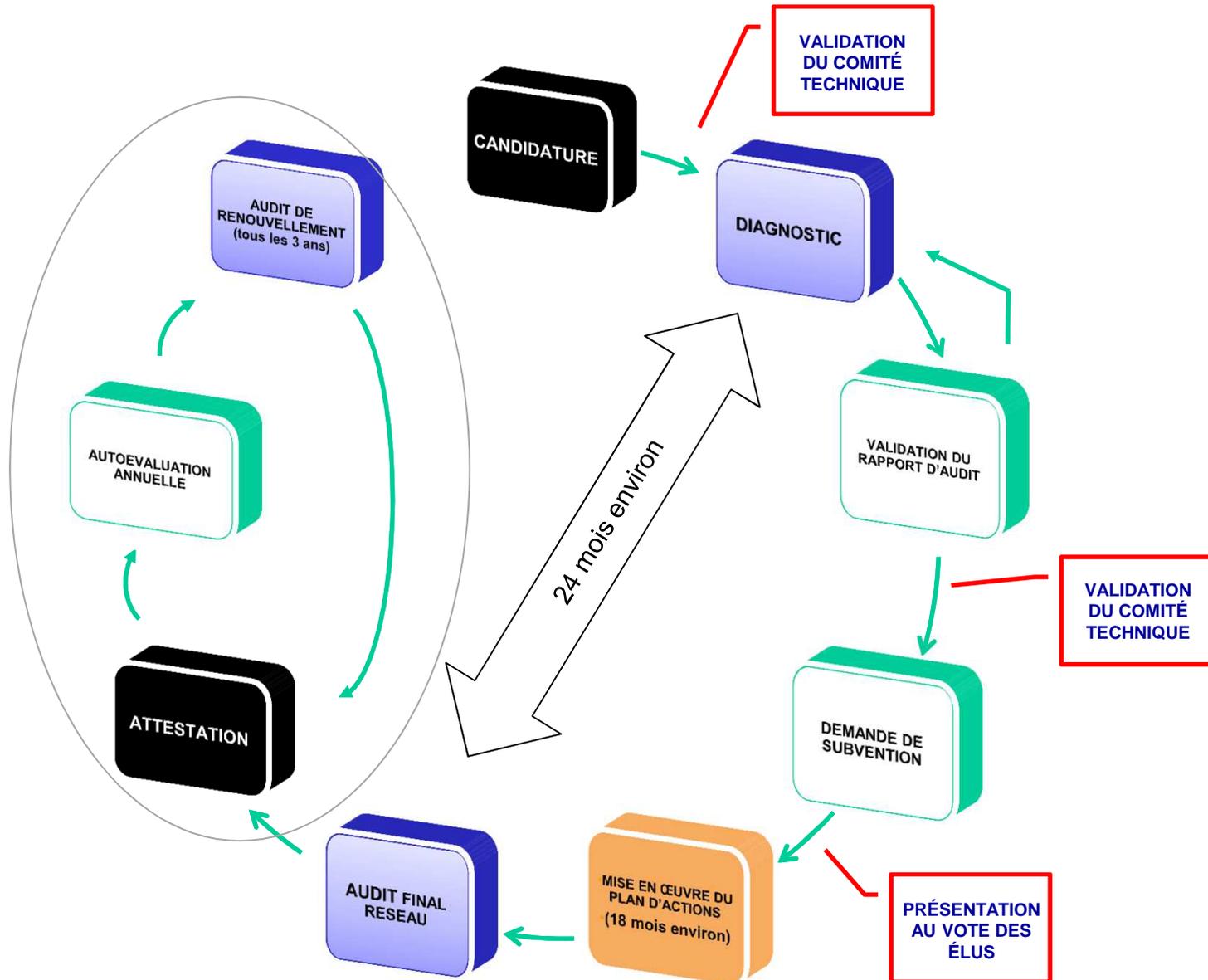
*Exemples : charte nationale d'engagement des CFA agri. et CFPPA, Qualipref, Qualiville, ANPE...*

### 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



### « 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

## Une nouvelle dynamique de responsabilisation

---



- **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 stratégique
  - ✓ 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)

- L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
- L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
- La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
- Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
- La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.
- + Règlement intérieur, définition de l'action de formation, obligations des organismes vis-à-vis des stagiaires

## Les trois Qualités demandées...



- Qualité de l'acte d'achat

*Mots-clefs : Commande publique de formation, expression des besoins, processus d'achats...*

*La relation lie un éventuel contrôle externe à l'acheteur / financeur.*

- Qualité de l'exécution de la prestation

*Mots-clefs : Vérification de service fait, contrôle de service, feuilles d'émargement...*

*La relation lie l'acheteur / financeur au prestataire de formation.*

- Qualité de l'acte formatif

*Mots-clefs : adaptation au public formé, qualité pédagogique, plus-value de la formation, appréciations des stagiaires...*

*La relation lie le prestataire et le stagiaire.*

## Quelques éléments de prospective et d'arbitrage

---



- Réseau comme outil de contrôle indirect de la Qualité
- Réseau comme incubateur des évolutions contractuelles
- Un nouveau référentiel pour un nouveau cycle ?
- Une candidature déposée au Cnefop ?
- Le modèle Languedoc-Roussillon : vers une alliance Région – Opca ?

Merci de votre attention