

Obligation, démarche ou culture : comment les régions s'approprient la qualité ?

Judi 26 novembre (de 14h à 18h) et vendredi 27 novembre 2015 (de 9h à 14h)

Conseil régional d'Ile-de-France

Hémicycle
57 rue de Babylone
75 007 Paris

PROBLÉMATIQUE

Les professionnels de la formation ont dès les années 80, initié et mis en place des démarches qualité, sans pour autant qu'il existe de réglementation en la matière.

Au fil des années, cela a conduit au développement d'une production de normes, labels, de marques appliqués à la formation et à la rationalisation des procédures de commande et d'achat dans le cadre de mise en concurrence. Cette rationalisation s'est traduite par l'application du code des marchés publics, puis par le développement de démarches qualité initiées par les financeurs au premier desquels les conseils régionaux. Ces actions ont eu pour objet d'optimiser leur processus 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... Les démarches qualité développées par les conseils régionaux visent aussi bien à l'amélioration de la formation dispensée en apprentissage, que celle dispensée dans le cadre de la formation continue, des formations sanitaires et sociales. Les prestations financées dans ce cadre répondent principalement aux besoins économiques analysés sur les territoires.

Toutefois, la loi du 5 mars 2014 en introduisant dans le code du travail, un article sur la qualité des actions de la formation professionnelle et le décret du 30 juin 2015 associé, qui fixe 6 critères, relancent le débat sur la qualité. Ils confient notamment aux régions, la mission de s'assurer de la capacité des prestataires de formation, à dispenser une formation de qualité.

La finalité affichée est d'apporter à chaque bénéficiaire, la formation la plus pertinente par rapport à ses objectifs et la plus efficiente par rapport aux moyens engagés ... Le bénéficiaire voit désormais sa place reconnue au cœur du système, avec l'introduction du critère de « recueil et de la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires sur les formations suivies ». De plus, la loi allie la qualité à l'orientation en prévoyant que la région établit un cahier de charges sur le fondement de normes de qualité pour pouvoir reconnaître des organismes participant au SPRO.

Cette réforme questionne donc l'approche qualité. Ces journées seront l'occasion de s'interroger sur :

- Les stratégies régionales sur la qualité doivent-elles être revues au regard des nouveaux critères fixés avec la réforme de la formation, quelles nouvelles approches envisagent-elles ?
- La qualité ayant été pendant longtemps l'affaire des services gestionnaires de la région, faut-il aller au-delà pour montrer que la qualité ne repose pas uniquement sur le contrôle de l'efficacité de l'investissement réalisé ?
- La prise en compte de la satisfaction du bénéficiaire des formations est-elle réellement un nouveau critère à intégrer dans la démarche qualité par la région ?
- Quel impact sur l'organisation interne des régions, doit-on aller vers une approche plus globale et partagée de la stratégie qualité dans les différents services de la région ?

PUBLIC

Les personnels des services de formation professionnelle, d'orientation et d'apprentissage des Conseils régionaux

OBJECTIFS

- Connaître les politiques régionales en matière de qualité
- Informer et échanger sur les expériences régionales
- Consolider le réseau des participants

MÉTHODOLOGIE

- Exposés et échanges sur les pratiques
- Séances plénières et ateliers pour permettre les échanges entre les agents des différentes Régions



Programme

Jeudi 26 novembre 2015

13h45 **Accueil**

14h00 **Ouverture des travaux**

Mme Pascale BOURRAT-HOUSNI, Directrice générale adjointe, Unité développement, Conseil régional d'Ile-de-France

Mme Sophie CASTELL, directrice régionale adjointe de la Première Couronne, CNFPT

14h30 **Cadrage**

Intervenant : **M. Régis ROUSSEL**, Responsable de mission, Centre Inffo

14h45 **Intervention plénière**

L'approche qualité en régions : dernières étapes de réflexion

La qualité est à nouveau un sujet de questionnements notamment à la suite de la publication des derniers textes législatifs et réglementaires. Tel un marronnier, le sujet a fait l'objet de discussions voire de débats depuis de nombreuses années. Quelles ont été ces réflexions ? Pour quel aboutissement ?

Intervenant : **M. Jean-Luc FERRAND**, Consultant expert

15h30 *Débat avec les participants*

15h45 **Pause**

16h00 **Deux ateliers en parallèle :**

Atelier 1 : La démarche qualité en Région Ile-de-France : retours d'expérience sur un dispositif majeur d'insertion professionnelle

Composante essentielle du dispositif régional Avenir jeunes qui vise à favoriser l'insertion sociale et professionnelle des jeunes franciliens, le dispositif Pôle de projets professionnels de la Région Ile-de-France fait l'objet depuis plusieurs années d'une démarche répondant aux critères qualité. Il s'inscrit dans un process d'amélioration continu. Quels retours d'expérience ?

Intervenant : **M. Hubert BONNEAU**, Chef de service accompagnement du projet professionnel
Direction de la Formation Professionnelle, Unité développement, Conseil Régional Ile-de-France

Atelier 2 : La démarche qualité Réseau en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, fin de cycle et perspectives

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur a initié une démarche Qualité fondée sur un référentiel propre à la formation professionnelle continue. Elargi et rénové en 2010, le référentiel Responsabilité Sociale et Environnementale pour l'Apprenant-Usager (RESEAU) a été déployé et entame sa fin de cycle. Or, la loi du 5 mars 2014 oblige désormais les acheteurs à s'assurer de la qualité de leurs achats de formation. Quelles sont les perspectives dans un contexte où les Opca sont désormais soumis à cette même obligation légale ?

Intervenant : **M. Antoine DONGRADI**, Chef de service Ingénierie Projets, service aux publics,
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 CNFPT**

Vendredi 27 novembre 2015

9h00 Accueil

9h15 Deux ateliers en parallèle :

Atelier 1: Des outils et méthodes au service de l'amélioration de la qualité des parcours de formation en Limousin

En 2011, la Région Limousin a fait le choix de faire évoluer sa démarche qualité jusque-là basée sur l'attribution d'un label qualité aux organismes de formation. Si à ses débuts, l'objectif poursuivi était bien l'élévation du niveau qualité de l'appareil de formation régional, la Région a rénové sa démarche en centrant et structurant sa politique qualité sur un enjeu majeur, qu'est l'amélioration de la qualité des parcours de formation des apprenants. Retour sur la méthodologie et les outils développés au service de cette démarche.

Intervenantes : **Mme Hélène JOUHANNEAUD**, Chargée d'études Méthode et Qualité, Service d'Appui au Pilotage Stratégique, Pôle Formation, **et Mme Nicole ROBY**, Responsable du secteur qualifiant, Service Formation Professionnelle, Direction Apprentissage formation Professionnelle et Insertion, Pôle Formation, Conseil régional de Limousin

Atelier 2 : Une démarche alliant qualité globale de l'offre de formation et qualité de l'orientation-conseil en Région Bourgogne

Au regard de la diversité des attentes, la Région Bourgogne présente son choix d'une approche globale pour tenter de concilier un objectif national partagé d'amélioration de la qualité du service rendu en matière de formation et d'orientation professionnelles (arrêtés relatifs à la qualité des formations et à la mise en place du CEP) avec le renforcement constant des compétences des régions sur ces domaines depuis trente ans.

Intervenant : **M. Pierre CARTILLIER**, Directeur adjoint, Direction de l'apprentissage, de la formation professionnelle et de l'emploi, Conseil régional de Bourgogne

11h15 Pause

11h30 Table ronde

Comment l'environnement qualité interpelle les logiques régionales en matière de formation ?

La qualité ne doit-elle résulter que d'une démarche ou d'une approche interne de l'organisation concernée ? Les facteurs exogènes tels les normes qualité ou encore les stratégies externes notamment européennes ne doivent-ils pas être pris en compte ?

Intervenants : **M. Rui BETTENCOURT**, Directeur territorial, Direction de la Stratégie et des Territoires, Conseil régional d'Ile-de-France, **M Jean-Luc FERRAND**, Consultant expert, et **M. François GALINOU**, Président ICPF et PSI certification

12h15 Conclusion de la journée

Mme Séverine MIGNON, Directrice de la professionnelle, Unité Développement, Conseil régional d'Ile-de-France

Mme Sylvie GUILLET, Directrice, INSET de Dunkerque-CNFPT

12h30 Déjeuner offert par le Conseil régional

Animation des journées

M. Régis ROUSSEL, Responsable de mission, Centre Inffo



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

www.regions-et-formation.fr - rubrique données régionales

et

www.wikiterritorial.cnfpt.fr