



Qualité "REsponsabilité Sociale et Environnementale pour l'Apprenant-Usager" (Qualité RE.S.E.A.U.)

Cahier des Charges

1

Janvier 2010

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

SOMMAIRE

I-	LES OBJECTIFS.....	p.3
II-	LES PRINCIPES CLES	p.4
	1 - Une démarche étendue à de nombreux dispositifs	
	2 - Une démarche contractuelle	
	3 - Un accompagnement de la Région à toutes les étapes de la démarche	
	4 - Une démarche outillée	
	5 - Une intégration progressive des nouvelles exigences du référentiel	
III-	LES ETAPES DE LA DEMARCHE.....	p.7
IV-	LES CONDITIONS DE VALIDITE ET DE RENOUVELLEMENT DE L'ATTESTATION	p.8
IV-	L' APPUI FINANCIER DE LA REGION	p.8
V-	LES INSTANCES DE REGULATION DE LA DEMARCHE QUALITE	p.9
VI-	A QUI S'ADRESSER ?	p.9

I- OBJECTIFS DE LA DEMARCHE

La démarche qualité Formation Professionnelle Continue a été initiée en 2000 dans le cadre du Contrat de Plan Etat-Région avec pour objectif **d'accompagner les organismes de formation afin que leurs prestations soient mieux adaptées aux caractéristiques et demandes du public, aux besoins du marché du travail et aux orientations des commanditaires qui en découlent.**

A fin 2009, 242 organismes de formation continue étaient engagés dans la démarche, représentant 98% des organismes du marché renouvelable et 90% des organismes du marché non renouvelable, et près de 50 organismes avaient demandé le renouvellement de leur attestation¹.

Depuis 2000, le cadre législatif, les outils et les dispositifs ont fortement évolué, et la compétence de la Région sur le champ de la formation professionnelle a été affirmée. La Région qui, depuis 2007 porte seule l'animation et le financement de la démarche qualité, a donc souhaité adapter le "guide de référence" ainsi que l'organisation de la démarche pour tenir compte de ces évolutions.

Le diagnostic réalisé fin 2009 par un cabinet de conseil externe mandaté par la Région montre que la démarche qualité a constitué un fort levier d'évolution des pratiques des organismes de formation. Il a également permis d'identifier les évolutions et les compléments nécessaires.

Sur cette base, et en concertation avec les partenaires de la Région², un nouveau référentiel a été défini permettant de **franchir une nouvelle étape dans la recherche d'une amélioration continue de la qualité du dispositif de formation régional.**

La démarche qualité rénovée s'inscrit pleinement dans le Service Public Régional de Formation Permanente et d'Apprentissage (SPRFPA) mis en œuvre par la Région depuis 2006 et nouvellement qualifié en Service Social d'Intérêt Général.

Elle s'inscrit également dans un processus d'intégration des dispositifs et programmes de la Région dans les champs social et environnemental : Agenda 21, Action Globale Innovante pour la Région (A.G.I.R), 100 lieux de formation exemplaires, l'accord cadre Région-Agefiph relatif à la formation et à la qualification des personnes handicapées...

Elle a vocation à être progressivement étendue à l'ensemble des organismes de formation financés par la Région dans le cadre du SPRFPA, qu'il s'agisse de formation initiale ou continue.

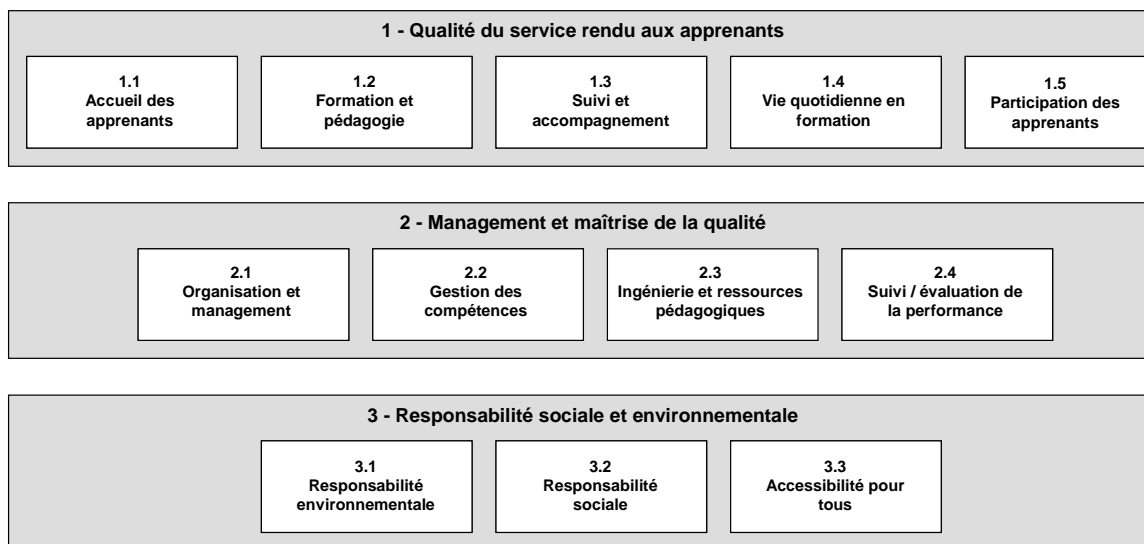
Plus largement, les partenaires de la Région qui interviennent dans le financement de l'offre de formation professionnelle proposée sur le territoire régional (Pôle emploi, Etat, OPCA, ...) et partagent l'ambition de la démarche qualité mise en place par la Région pourront y être associés selon des modalités à définir avec chacun.

¹ L'attestation qualité a une durée de validité de 3 ans

² Deux instances de réflexion ont été mises en place associant les représentants des organismes de formation (FFP, UROF, Rectorat, AFPA, MFR, ...) et les partenaires de la Région, (ARDML, Chambres consulaires, ...) : le Comité Technique (24/09 et 11/12/09) et le Comité de Concertation (19/10/09 et 11/01/10).

Le nouveau référentiel, dénommé référentiel "Qualité RE.S.E.A.U." est structuré autour de trois axes :

- La qualité du service rendu aux apprenants,
- Le management et la maîtrise de la qualité,
- La responsabilité sociale et environnementale.



Il s'inscrit dans la continuité du précédent référentiel avec la volonté de poursuivre, avec l'ensemble des organismes de formation, une dynamique durable de progrès au service des apprenants et du développement économique et social des territoires.

II- LES PRINCIPES CLES DE LA DEMARCHE

1- Une démarche étendue à de nombreux dispositifs

Tous les organismes de formation du Service Public de Formation Permanente et d'Apprentissage ont vocation à s'inscrire dans la démarche qualité de la Région.

En 2000, la démarche qualité avait été centrée prioritairement sur les organismes de formation continue de la commande publique régionale. La Région a décidé d'étendre progressivement son périmètre à l'ensemble des organismes relevant de :

- L'apprentissage,
- La formation continue des demandeurs d'emploi,
- La formation initiale différée, de remédiation sociale et scolaire.

Cela permet l'intégration progressive des établissements suivants :

- Les Centres de Formation par Apprentissage et les autres lieux de formation par apprentissage,
- Les établissements membres des Espaces Territoriaux d'Accès à la Qualification,

- Les établissements membres des Espaces Territoriaux d'Accès aux Premiers Savoirs,
- Les organismes relevant du secteur de la culture,
- Les établissements de l'Enseignement supérieur,
- Les organismes relevant du secteur sanitaire et social.

Un organisme qui ne serait pas ou plus membre de l'un des dispositifs cités ci-dessus, peut cependant souhaiter réaliser le processus qualité dans son intégralité. L'instruction de sa candidature reste soumise à l'avis du Comité technique

Par ailleurs, l'engagement dans la démarche qualité et la possession de l'attestation qualité ne constituent pas un pré requis pour accéder aux marchés publics de la Région. C'est ainsi, que tout autre certificat délivré par des organismes indépendants et fondés sur les normes européennes, ainsi que les certificats équivalents d'organismes établis dans d'autres états membres seront acceptés, conformément à l'article 45 du Code des Marchés publics. Par ailleurs, les organismes retenus dans le cadre de la commande publique pluriannuelle s'engageront, dès lors qu'ils auront été retenus, à satisfaire aux objectifs de la démarche qualité régionale tels que définis en janvier 2010.

Parallèlement, pour les structures mettant en œuvre des formations relevant de l'apprentissage, nouvellement concernées par cette démarche, l'engagement s'effectuera sur la base du volontariat en 2010 et 2011. Après cette phase d'expérimentation, l'ensemble de ces structures intégrera la démarche qualité.

L'engagement dans la démarche qualité signifie l'acceptation des règles fixées mais aussi l'accès aux moyens d'accompagnement mis en place par la Région³.

2- Une démarche contractuelle

Conçue en plusieurs étapes, la démarche se développe suivant un processus dynamique comprenant :

- un audit-diagnostic initial,
- l'élaboration d'un plan d'actions visant à satisfaire aux exigences du référentiel,
- la signature d'un Contrat de progrès "Qualité RE.S.E.A.U." avec la Région,
- un audit final permettant de vérifier la conformité aux exigences du référentiel en vue de la délivrance de l'attestation "Qualité RE.S.E.A.U."

3- Un accompagnement de la Région à toutes les étapes de la démarche

Les moyens apportés par la Région pour accompagner la démarche comprennent :

³ Cf. chapitre sur l'appui financier de la Région

- **l'appui d'un consultant externe** pour la réalisation de l'audit initial (ou de renouvellement) et pour l'élaboration du plan d'actions et du Contrat de progrès signé avec la Région,
- **un accompagnement** (externe et/ou interne) pour la mise en œuvre du plan d'actions, en cohérence avec les objectifs de progression visés,
- **l'intervention d'un consultant externe pour la réalisation de l'audit final** en vue de la délivrance de l'attestation "Qualité RE.S.E.A.U.",
- **un suivi de proximité** réalisé par les Chargés de Mission Territoriaux de la Région.

4- Une démarche outillée

Deux supports seront mis à disposition des organismes de formation :

↳ **le référentiel "Qualité RE.S.E.A.U."** qui présente les exigences de la Région en matière de qualité du service rendu aux apprenants, de management et de maîtrise de la qualité et de responsabilité sociale et environnementale.

↳ **un guide d'auto-évaluation** qui permet à l'organisme d'identifier les correspondances vis-à-vis d'autres normes de certification qualité nationales ou internationales, de se positionner au regard des critères qualité définis par le référentiel "Qualité RE.S.E.A.U." et d'identifier les actions nécessaires à conduire pour satisfaire aux exigences du référentiel.

5- Une intégration progressive des nouvelles exigences du référentiel

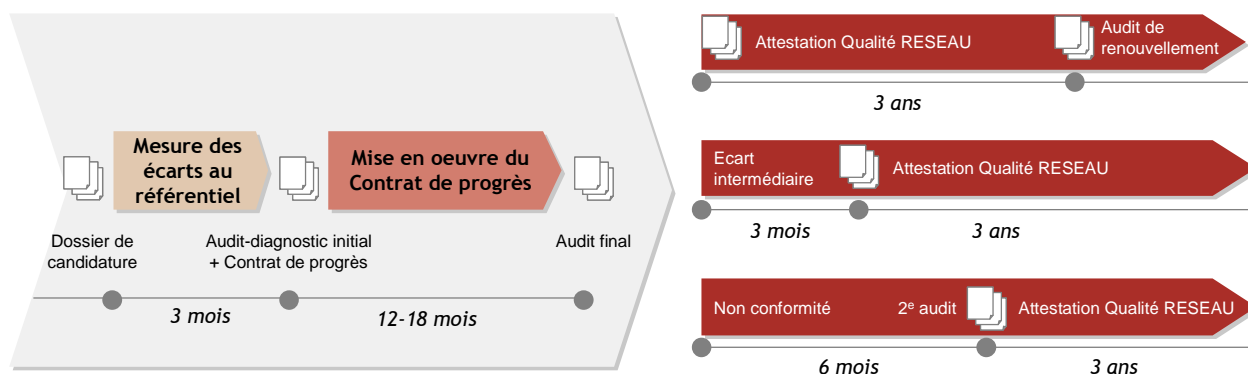
Le nouveau référentiel s'applique à compter de 2010 selon des modalités permettant aux organismes déjà engagés dans la démarche d'intégrer progressivement les nouvelles exigences du référentiel "Qualité RE.S.E.A.U."

Pour les organismes de formation qui demanderont en 2010 et 2011 le renouvellement de leur attestation qualité :

- L'audit de renouvellement sera réalisé sur la base du référentiel "Qualité RE.S.E.A.U." afin d'établir avec l'organisme le plan d'actions nécessaire pour satisfaire aux nouvelles exigences du référentiel,
- L'attestation qualité sera délivrée sur la base du précédent référentiel si l'organisme a maintenu son système qualité en conformité avec les exigences dudit référentiel,
- Un audit final sera réalisé à échéance d'un an pour valider la mise en œuvre du plan d'actions et la conformité au référentiel "Qualité RE.S.E.A.U." en vue de la délivrance de l'attestation "Qualité RE.S.E.A.U."

Pour les organismes qui s'engageront dans la démarche qualité en 2010, le référentiel "Qualité RE.S.E.A.U." sera pris comme base pour la réalisation de l'audit initial et pour la délivrance de l'attestation "Qualité RE.S.E.A.U."

III- LES ETAPES DE LA DEMARCHE



Dans un premier temps, l'organisme de formation reçoit le cahier des charges et les outils supports. L'organisme est alors en mesure d'officialiser sa candidature par le biais d'un dossier de motivation qui sera instruit par le comité technique⁴.

Dans un deuxième temps, pour les organismes retenus, un audit-diagnostic initial, établi avec l'aide d'un consultant missionné par la Région, permettra d'élaborer un plan d'actions visant à satisfaire les exigences du référentiel.

Celui-ci précisera pour chaque axe de progrès, les rythmes choisis pour réaliser une mise en conformité des pratiques par rapport aux exigences du référentiel.

Le plan d'actions sera validé par le comité technique régional et contractualisé sous la forme d'un Contrat de progrès "Qualité RE.S.E.A.U." signé par l'organisme de formation et la Région.

Dans un troisième temps, l'organisme mettra en place les actions définies dans le Contrat de progrès. L'organisme sera décisionnaire sur les moyens mis au service de ce plan d'actions. Il bénéficiera des moyens d'accompagnement prévus par la Région et pourra autant que de besoin s'appuyer sur les ressources développées par le GIP Espace Compétences.

Dans un quatrième temps, lorsque l'organisme de formation estimera satisfaire aux exigences du référentiel, il informera le comité technique de son souhait d'être audité.

L'audit final sera réalisé par un consultant habilité par la Région, sur site et en collaboration avec l'organisme de formation.

Le rapport d'audit final comprendra la mesure des écarts par rapport au diagnostic initial, le recueil des preuves attestant de la satisfaction des exigences du référentiel.

Un exemplaire de ce rapport sera remis à l'organisme de formation.

Dans un cinquième temps, sur la base du rapport d'audit, le comité technique statuera sur l'attribution de "l'attestation Qualité RE.S.E.A.U."

⁴ Comité technique : cf. p9, instance de régulation de la démarche

En cas de persistance des écarts à l'issue de l'audit final, deux niveaux peuvent être constatés par le consultant : un premier appelé « écart intermédiaire » qui peut être levé au bout de trois mois en fonction des preuves rendues, et un deuxième appelé « constat de non-conformité » qui nécessitera un nouvel audit final. Des indications précises seront alors adressées à l'organisme afin qu'il puisse, ultérieurement, solliciter à nouveau cet audit final.

La liste des organismes de formation ayant reçu l'attestation "**Qualité RE.S.E.A.U.**" sera publiée régulièrement, notamment sur le site du GIP Espace Compétences.

IV- LES CONDITIONS DE VALIDITE ET DE RENOUELEMENT DE L'ATTESTATION

L'attestation qualité déjà délivrée aux organismes de formation sur la base du précédent référentiel conserve une validité de trois ans. A l'échéance de cette période de trois ans, le renouvellement sera réalisé comme indiqué au paragraphe II.5.

L'attestation "Qualité RE.S.E.A.U." est valable trois ans.

Durant la période de validité de l'attestation, un suivi sera assuré par les chargés de mission territoriaux mandatés par la Région. Ils pourront saisir le comité de pilotage s'ils étaient amenés à constater des dysfonctionnements de nature à remettre en cause la validité de l'attestation. Dans ce cas le comité de pilotage prendra alors les dispositions qu'il jugera utiles.

A l'issue des trois ans, l'attestation pourra être renouvelée sur demande de l'organisme de formation. Ce renouvellement sera soumis à une procédure d'audit pour valider la conformité vis-à-vis du référentiel.

V- L'APPUI FINANCIER DE LA REGION

Un appui financier de la Région est prévu pour accompagner la démarche.

La demande de subvention de l'organisme de formation, adressée au Président du Conseil Régional, sera étudiée par le comité technique.

La subvention sera attribuée sur la base du plan d'actions élaboré par le consultant externe à l'issue de l'audit-diagnostic. Elle ne pourra pas excéder 15 000 €.

Concernant les organismes déjà engagés dans la démarche qualité, le montant sera plafonné à 7 500 €. D'éventuelles dérogations pourront être envisagées pour l'apprentissage, dans la limite des 15 000 € mentionnés ci-dessus.

Cette subvention fera l'objet d'un contrôle financier permettant de vérifier la bonne utilisation des fonds, c'est-à-dire leur contribution à l'atteinte des objectifs permettant de satisfaire aux critères qualité fixés par le référentiel.

Conformément à la déontologie, les consultants retenus par la Région réaliseront les diagnostics initiaux et les audits finaux ou de renouvellement, mais en aucun cas ne pourront intervenir sur l'accompagnement du contrat de progrès correspondant.

VI- LES INSTANCES DE REGULATION DE LA DEMARCHE QUALITE

Le comité de pilotage de la démarche qualité est présidé par la Présidente de la Commission Formation et Apprentissage. Il réunit le Directeur de la Formation et de l'Apprentissage et les responsables des services de la Région concernés, à savoir : le Service Ingénierie, Projets, services au Public, le Service Formation Professionnelle Continue, le Service Apprentissage, la Direction de l'Environnement du Développement Durable et de l'Agriculture.

Il assure la maîtrise d'ouvrage de la démarche.

Le comité technique est animé par le Directeur de la Formation et de l'Apprentissage et réunit des représentants des services de la Région concernés et du GIP Espace Compétences.

Il assure le suivi technique de l'opération et participe à la démarche d'évaluation du dispositif. Il se réunit tous les mois et peut faire appel à des compétences externes en tant que de besoins.

VII- A QUI S'ADRESSER ?

Pour plus de renseignements, les organismes volontaires pourront s'adresser à la Région ou au GIP Espace Compétences :

Direction de la Formation et de l'Apprentissage

Demande relative à la Démarche Qualité

27 place Jules Guesde

13481 MARSEILLE cedex 20

GIP Espace Compétences

Centre de vie Agora Bat A

ZI les Paluds

13400 AUBAGNE

Tél. : 04 42 82 43 20

Tous les documents de la démarche qualité sont téléchargeables sur le site du GIP Espace Compétences.