

Label qualité « Performance vers l'Emploi »

Cahier des charges



Juillet 2017



SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| PRÉAMBULE..... | 2 |
| I - LES OBJECTIFS ET ENJEUX DU DISPOSITIF..... | 4 |
| II - LES PRINCIPES CLEFS DU DISPOSITIF..... | 6 |
| 1- Le référentiel « Performance vers l'Emploi »..... | 6 |
| 2- Périmètre du dispositif et coût de la labellisation..... | 7 |
| 2-1- Le périmètre du dispositif..... | 7 |
| 2-2- Le coût de la labellisation..... | 8 |
| 3- Les supports et les moyens d'accompagnement..... | 8 |
| 4- La transition entre les deux versions..... | 9 |
| III- LES ÉTAPES DU DISPOSITIF..... | 10 |
| IV- LES CONDITIONS DE VALIDITÉ ET DE RENOUVELLEMENT DU LABEL..... | 12 |
| V- LES INSTANCES DE GOUVERNANCE ET DE RÉGULATION..... | 12 |
| VI- COMMUNICATION ET PUBLICITÉ..... | 14 |
| VII- A QUI S'ADRESSER ?..... | 14 |

PRÉAMBULE :

La loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale a largement renouvelé le cadre d'intervention de la formation, aux niveaux national et régional, dans l'optique à la fois de clarifier les champs d'intervention des acteurs et de renforcer les coopérations. La réforme confie à l'ensemble des financeurs de la formation professionnelle continue, la responsabilité du suivi et du contrôle de la qualité des actions dispensées par les prestataires avec lesquels ils travaillent. Elle confie également aux Régions la compétence pleine et entière en matière de formation des demandeurs d'emploi, la compétence de coordination en matière d'orientation, et la compétence en matière de développement économique, d'innovation et d'internationalisation¹. Les Régions disposent d'une compétence élargie pour penser de façon articulée le développement économique et les outils au service de l'emploi : l'orientation tout au long de la vie et la formation professionnelle. Elle a enfin intégré dans le service public régional de formation professionnelle, les instituts ou écoles de formation paramédicale et du travail social financés et agréés par la Région.

Dans le même temps, la loi du 5 mars 2014 modifie la gouvernance paritaire en région avec la création du Conseil paritaire régional pour l'Emploi et la Formation (COPAREF). Elle modifie en conséquence la gouvernance des politiques de formation au niveau régional, à travers la définition du nouveau contrat de plan régional de développement de la formation et de l'orientation professionnelles (CPRDFOP). Voté le 17 mars 2017 par l'assemblée des élus régionaux, celui-ci constitue l'outil destiné à créer les conditions de coopération entre la Région, l'État et les Autorités académiques pour mettre en œuvre des engagements communs. Il ouvre également la possibilité aux partenaires sociaux de s'associer à ce contrat et de contribuer à sa mise en œuvre et à sa gouvernance. Le suivi des engagements du CPRDFOP est assuré au sein du Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (CREFOP), instance de décision quadripartite composée des représentants de l'Etat, de la Région, et les représentants au niveau régional des organisations syndicales d'employeurs et de salariés représentatives au niveau national et interprofessionnel. En complément de ce suivi quadripartite, les signataires ont créé une « Conférence annuelle des signataires du CPRDFOP ».

Sur le plan partenarial, des avancées significatives ont été obtenues grâce à une première convention de coopération renforcée entre la Région et Pôle Emploi, ce qui a permis de développer une véritable coopération technique et d'identifier plusieurs axes de travail qui se retrouvent aujourd'hui dans les propositions d'engagements des signataires. La coordination des commandes de formation de Pôle Emploi et de la Région apparaît de plus en plus nécessaire, dans un contexte où la formation professionnelle initiale et continue doit répondre plus efficacement à d'importants enjeux de renouvellement de la main d'œuvre et d'accroissement de l'emploi sur certains territoires ou dans certains secteurs.

¹ Loi portant sur la nouvelle organisation territoriale de la République, dite loi NOTRe, du 7 août 2015.

En matière de qualité, le code du travail impose désormais aux acheteurs et financeurs de formation (Opca, Opacif, Etat, Régions, Pôle emploi et l'Agefiph), lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle continue, de s'assurer de la qualité de cette action, notamment sur la base de critères prédéfinis².

Les prestataires de formation répondent à ces nouvelles exigences selon des procédures mises en place par les financeurs, le cas échéant en justifiant d'une certification qualité ou d'un label inscrit sur une liste publiée par le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle (CNEFOP).

Ces dispositions s'adressent à un appareil de formation important et diversifié. Elles ont pour vocation d'améliorer la lisibilité de l'offre de formation, d'inciter les prestataires de formation à donner davantage d'informations utiles aux financeurs et aux bénéficiaires, notamment sur les résultats obtenus aux examens et d'accès à l'emploi, et d'accroître la capacité de l'offre de formation à s'adapter aux besoins du public à former.

Il s'agit d'une formidable opportunité de mettre en synergie les efforts des acheteurs et des financeurs de formation dans une logique de montée en qualité de l'appareil de formation régional, dans l'intérêt des publics et des entreprises.

C'est également une chance de partager les outils déployés par chacun pour améliorer la qualité des formations et c'est enfin, et surtout, un moment stratégique pour permettre de mutualiser la connaissance et ainsi préparer les achats concertés de demain.

La Région, en tant qu'acheteur de formation concerné par ces évolutions³, choisit de conforter son dispositif volontariste d'amélioration de la qualité des actions de formation, initié en 2000 en partenariat avec l'Etat, et, depuis son évolution en « Qualité RESEAU » en son propre nom (2010). Cette deuxième version a permis d'engager, au-delà des opérateurs développant des actions de formation professionnelle continue, les établissements de formation aux métiers paramédicaux et du travail social financés et agréés par la Région ainsi que les Centres de Formation des Apprentis.

Elle décide aujourd'hui de prendre appui sur la loi et d'aller au-delà en rénovant sa démarche qualité dans une troisième version dénommée Qualité « Performance vers l'Emploi » en lui assignant notamment deux objectifs :

- Assurer la meilleure performance formative possible, au bénéfice des personnes qui suivent les actions de formation ;

² La loi du 5 mars 2014 ainsi que le décret n° 215-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue prescrivent à tous les acheteurs et financeurs de formation professionnelle continue de vérifier la qualité des actions de formation sur la base de six critères. Au-delà du respect des critères qualité, les financeurs peuvent continuer de fixer leurs priorités et critères de prise en charge ainsi que les clauses contractuelles, notamment en matière de service fait.

³ Le décret 2015-790 du 30 juin 2015 modifie l'article 6316-1 du Code du Travail et détermine des critères permettant aux financeurs de s'assurer de la qualité des actions de formation :

1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé

2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires

3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation

4° La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations

5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus

6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

- Garantir que tous les moyens sont mis en œuvre pour favoriser l'accès ou le retour à l'emploi d'au-moins 70% des demandeurs d'emploi, stagiaires de la formation professionnelle, dans des formations identifiées.

Le dispositif Qualité « Performance vers l'Emploi » est ainsi destiné à reconnaître non seulement la haute qualité de la formation mais également les performances de l'organisme dans ses relations à l'entreprise ou aux établissements employeurs. Il s'articule avec les exigences du décret, ceux des Opca, Opacif (Data Dock), de l'Agefiph et du Fongecif, avec les nouveaux travaux engagés au niveau national pour la qualité des formations en apprentissage. Il encourage, dans le sens de la loi, l'articulation avec d'autres labels inscrits sur la liste du CNEFOP⁴.

Afin d'accompagner les objectifs communs et les intérêts convergents des acheteurs et financeurs de formation en matière de qualité, le dispositif d'amélioration de la qualité de la Région dénommé dans cette troisième version « Performance vers l'Emploi » est désormais partagé par d'autres acheteurs et financeurs présents en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

L'objectif premier est de parvenir à définition commune de la qualité des formations à l'échelon régional.

La demande de reconnaissance au niveau national (CNEFOP) d'un label Qualité «Performance vers l'Emploi» doit permettre aux opérateurs de formation d'apporter une preuve avérée de leur capacité à délivrer une formation professionnelle de qualité puisqu'elle trouve sa légitimité dans un référentiel partagé et concerté du point de vue des acheteurs et financeurs régionaux.

De multiples études confirment la nécessité de former les actifs tout au long de leur vie professionnelle, et cela quels que soient les environnements sociaux et professionnels dont ils sont issus, afin de garantir leur capacité à s'adapter en continu et à exploiter au mieux leurs talents au sein de l'économie. Le label qualité « Performance vers l'Emploi» s'adresse au large répertoire de la formation professionnelle des actifs, en Provence-Alpes-Côte d'Azur, tel que défini au paragraphe 2.1.

Un processus de transition sera déployé auprès des organismes disposant déjà de l'attestation Qualité RESEAU, délivrée antérieurement.

I- LES OBJECTIFS ET ENJEUX DU DISPOSITIF

La mise en œuvre d'un label relatif à la qualité des actions de formation professionnelle doit permettre aux acheteurs et financeurs de formation professionnelle sur l'espace régional, de s'entendre sur une définition et sur des exigences communes en termes de qualité des formations achetées/financées.

Elle doit faciliter à terme la coordination des achats de formation et la mise en œuvre d'une veille commune sur la capacité des prestataires de formation à dispenser une formation de qualité, au juste prix.

⁴ Le label Eduform étant un exemple pour lequel ces travaux d'articulation sont en cours de réalisation

En effet, l'engagement dans une démarche qualité permet à un opérateur de formation de revisiter ses pratiques et de renforcer le dialogue avec ses interlocuteurs autour d'une culture partagée. Les démarches qualité sont d'excellents moyens de professionnalisation, autant pour le prestataire de formation, qui trouve matière à optimiser son activité, définir sa stratégie et améliorer sa visibilité sur le marché, que pour l'acheteur/financeur qui améliore ses pratiques d'achat, de pilotage et d'évaluation de la formation. Par ailleurs, la mise en œuvre d'une démarche qualité contribue, pour les apprenants - destinataires in fine - à améliorer la lisibilité en termes d'accès à la formation, de contenu mais également des impacts sur les parcours.

Les parties prenantes sont signataires d'un protocole d'engagement qui vise à fixer les dispositions de déploiement et de partage de ce dispositif dont l'ambition est d'améliorer la qualité des prestations de formation des opérateurs ayant une activité de formation professionnelle en direction des actifs, notamment sur le territoire régional de Provence-Alpes-Côte d'Azur. Elles s'inscrivent ainsi ensemble dans une logique de montée en compétences de l'appareil régional de formation, dans l'intérêt des publics et des entreprises. Dans cette optique, elles décident également d'accompagner ensemble les prestataires de formation par le développement et la mise à disposition d'outils communs d'amélioration et de mesure de la qualité.

L'accompagnement des prestataires de formation sur le champ de la qualité doit permettre d'atteindre 3 objectifs :

- Une meilleure visibilité, c'est-à-dire une transparence de l'offre de formation,
- Plus de lisibilité, soit une meilleure compréhension de l'offre de formation,
- Une plus grande adaptation, qui passe par une individualisation du parcours de formation et la prise en compte des réels besoins des publics et des entreprises.

Le référentiel « Performance vers l'Emploi » regroupe l'ensemble des exigences à atteindre par les organismes de formation professionnelle continue, les Centres de Formation d'Apprentis et les établissements de formation aux métiers paramédicaux et du travail social. Le référentiel est détaillé de façon à ce que les prestataires de formation aient connaissance des éléments de preuve à fournir concernant chacun des critères déterminés.

Au-delà du référentiel, les modalités de mise en œuvre du dispositif qualité régional ainsi que le processus de labellisation sont également précisées dans le cahier des charges du dispositif.

En conformité avec les critères définis par le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue, le référentiel « Performance vers l'Emploi » présente d'une part, les exigences qualité des signataires de ce protocole pour les prestataires de formation ainsi que les points à vérifier lors des audits pour attester du respect de ces critères. D'autre part, il identifie les références et relations aux indicateurs du « DataDock », outil commun aux Opca, Opacif, du Fongecif et de l'Agefiph. Il est également articulé avec le guide d'accompagnement qualité des CFA produit par le CNEFOP au niveau national. Il a enfin vocation à être mis en cohérence avec d'autres certifications ou labels qualité de la liste du CNEFOP.

Il convient toutefois de préciser que les filières paramédicales et du travail social en cours d'universitarisation vont devoir s'inscrire dans le cadre du référentiel HCERES (Haut Comité d'Evaluation de la Recherche, de l'Enseignement Supérieur) selon les normes de l'ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education). Cette inscription conditionnera l'accréditation des établissements notamment pour la délivrance des diplômes. Aussi, des adaptations seront à envisager lorsque ce référentiel HCERES sera applicable et obligatoire pour les établissements paramédicaux et du travail social.

Il est entendu que le respect constant de la réglementation en vigueur constitue pour les signataires un préalable à l'entrée dans le dispositif qualité et à son suivi, ainsi, en tout état de cause, qu'à la contractualisation dans le cadre des dispositifs-cibles.

II- LES PRINCIPES CLEFS DU DISPOSITIF

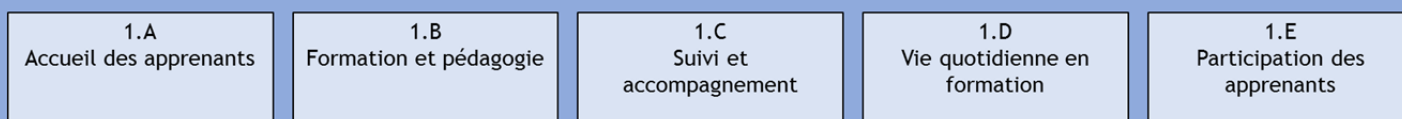
1- Le référentiel « Performance vers l'Emploi »

Le nouveau référentiel, dénommé "Performance vers l'Emploi" reste structuré autour de trois axes :

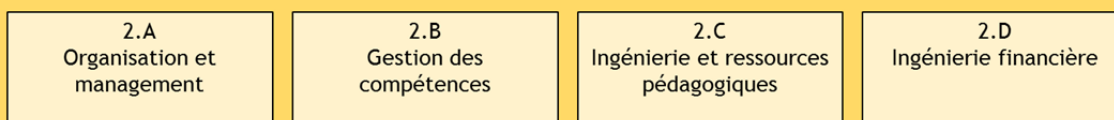
- Qualité du service rendu aux apprenants,
- Management et la maîtrise de la qualité,
- Performance vers l'emploi.

Le 3^{ème} axe est réorienté en direction de critères permettant de garantir la « Performance vers l'Emploi ».

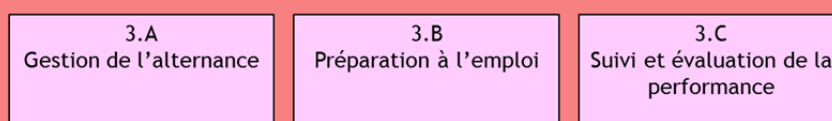
Axe 1 Qualité du service rendu aux apprenants



Axe 2 Management et maîtrise de la qualité



Axe 3 Performance vers l'emploi



Ce référentiel 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.

L'axe « Performance vers l'Emploi » comprend notamment des exigences visant à : faciliter l'entrée dans une formation en alternance, consolider les liens avec le monde de l'entreprise, mieux préparer les stagiaires aux besoins économiques, garantir la transparence sur l'efficacité des actions de formation par la transmission d'indicateurs de réussite aux examens, taux d'insertion professionnelle et de satisfaction des apprenants, des financeurs et des entreprises, etc.

Un certain nombre d'exigences sont identifiées comme étant des exigences incontournables pour l'obtention du label (notées CI pour critères incontournables).

Ce référentiel intègre des principes clefs concernant le respect, par les établissements ou Centres de formation dans le cadre de leur activité, du principe de non-discrimination, notamment au regard des personnes en situation de handicap. Les locaux accueillant le public doivent être conformes à la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité.

2- Périmètre du dispositif et coût de la labellisation

2-1- Le périmètre du dispositif

Le label qualité « Performance vers l'Emploi » vise à améliorer l'efficacité des actions de formation professionnelle, qu'elles soient conduites au sein de la commande publique au bénéfice des demandeurs d'emploi, pour les salariés de la région, ou au sein des établissements de formation initiale par apprentissage ou encore des établissements financés et agréés pour dispenser la formation initiale et continue des filières paramédicales et du travail social.

Les candidatures seront ainsi ouvertes aux opérateurs ayant une activité de formation à destination des actifs, notamment sur le territoire régional de Provence-Alpes-Côte d'Azur :

- Les Centres de formation d'apprentis ;
- Les Etablissements de formation aux métiers paramédicaux et du travail social financés et agréés par la Région ;
- Les Centres de formation professionnelle continue (demandeurs d'emploi, salariés, VAE).

Si le centre de formation ou l'établissement dispose de plusieurs sites ou antennes, la conformité au présent référentiel est appréciée pour l'ensemble des sites ou antennes et concerne, sous la responsabilité des porteurs principaux également les sous-traitants.

Le CARIF Espace-Compétences tient l'ensemble des textes applicables à disposition et à jour sur son site (www.espace-competences.org).

Le périmètre de la certification porte sur l'ensemble des domaines ou filières de formation du centre.

La moitié des sites de formation fera l'objet de l'audit de labellisation, excepté pour les établissements paramédicaux et du travail social pour lesquels tous les sites soumis à autorisation ou agrément délivré par la Région feront l'objet d'un audit de labellisation.

2-2- Le coût de la labellisation

- Pour un centre de formation dispensant des actions de formation en Provence-Alpes-Côte d'Azur dès lors qu'il a au moins une action financée par l'un des membres du label à la date de la demande, le coût de l'audit de labellisation est pris en charge par les représentants du label. La prise en charge du coût d'éventuels audits complémentaires sera étudiée et décidée par le comité de labellisation.
- Dans les autres cas, l'audit est pris en charge par le centre de formation.

3- Les supports et les moyens d'accompagnement

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

- un autodiagnostic, facilité par la mise à disposition d'outils permettant aux Centres de formation de situer leurs pratiques par rapport aux attendus du référentiel « Performance vers l'Emploi »,
- un audit de labellisation permettant de vérifier la conformité aux exigences du référentiel en vue de la délivrance du label « Performance vers l'Emploi ».

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

- **des interlocuteurs dédiés ainsi qu'une plateforme collaborative** accessible sur le site du CARIF Espace-Compétences qui centralise l'ensemble des outils ainsi que les rapports d'audit, permet un échange et une mutualisation des pratiques et difficultés qui peuvent être rencontrées par les Centres de formations engagés dans la démarche.
- **l'intervention d'un consultant externe pour la réalisation de l'audit de labellisation** en vue de la délivrance du label qualité « Performance vers l'Emploi ».

Trois outils seront mis à disposition des organismes de formation :

↳ **Le référentiel « Performance vers l'Emploi »** regroupe l'ensemble des exigences des financeurs signataires du label envers les centres de formation professionnelle continue, les centres de formation d'apprentis et les établissements de formation aux métiers paramédicaux et du travail social. Le référentiel est détaillé de façon à ce que l'ensemble de ces structures aient connaissance des éléments de preuve à fournir concernant chacun des critères déterminés.

En conformité avec les critères définis par le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue, le référentiel « Performance

vers l'Emploi » présente d'une part, les exigences qualité de la Région envers les Centres de formation ainsi que les points à vérifier lors des audits pour attester du respect de ces critères. D'autre part, il identifie les références et relations aux indicateurs identifiés en commun par les Opca, Opacif, par l'Agefiph et le Fongecif.

Il est néanmoins entendu que le respect constant de la réglementation en vigueur constitue pour la Région un préalable à l'entrée dans la démarche qualité et à son suivi, ainsi, en tout état de cause, qu'à la contractualisation dans le cadre des dispositifs cibles.

↳ **Une plateforme collaborative**, accessible à l'ensemble des opérateurs de formation et des financeurs, regroupe l'ensemble des documents et pièces nécessaires à la conduite de la démarche. Cette plateforme est également, pour les financeurs, le lieu de capitalisation et de partage des informations concernant les différents organismes labellisés ou non.

Le CARIF Espace-compétences est chargé par les financeurs d'administrer cette plateforme collaborative. Elle donne notamment accès, depuis le site du CARIF E-C, à un guide d'autodiagnostic permettant aux Centres de formation de se positionner au regard des critères qualité définis par le référentiel « Performance vers l'Emploi » et d'identifier les actions nécessaires à conduire pour satisfaire aux exigences du référentiel (cet outil facilitera également la mise en correspondance vis-à-vis d'autres normes Qualité nationales ou internationales).

Un espace réservé aux instances de gouvernance du dispositif permet le suivi et la capitalisation des échanges.

L'ensemble des textes réglementaires applicables par les opérateurs ainsi que les documents-cadres nécessaires à la compréhension et à la mise en œuvre du label y sont disponibles. Chaque centre de formation pourra suivre l'avancée de sa démarche dans un espace réservé et également s'appuyer sur une communauté d'entraide pour élaborer les éléments de preuves attendus. L'aspect collaboratif sera renforcé par la mise à disposition d'un agenda partagé permettant aux membres de la communauté de signaler des événements (formations, réunions d'information, webinaire) organisés sur le territoire et axés sur la thématique de la qualité en formation.

Enfin, un espace permet aux organismes engagés ou souhaitant s'engager dans la démarche d'avoir les conseils d'un interlocuteur membre du comité technique pour faciliter la progression du processus ou l'adhésion à la démarche.

↳ **Des ateliers** seront organisés afin d'accompagner et outiller les Centres de formation. Ces Ateliers permettront aux structures engagées d'échanger sur leurs pratiques et de formaliser leurs procédures. Ils contribueront ainsi à construire une culture commune, à initier un processus dynamique d'amélioration constante dans le cadre d'une mise en adéquation au référentiel qualité.

4- La transition entre les deux versions

La transition entre les deux versions s'effectuera sans remettre en cause les efforts engagés par les opérateurs pour améliorer la qualité des actions de formation.

L'identification des nouvelles dispositions et des évolutions introduites dans le référentiel « Performance vers l'Emploi » est facilitée grâce à un code-couleur.

Ainsi, les éléments inscrits en bleu correspondent aux NOUVELLES dispositions. Les autres étaient déjà présentes dans le précédent référentiel.

Les organismes seront audités sur l'ensemble des critères du nouveau référentiel. Ils disposeront d'une grille de correspondances leur permettant d'identifier les éléments de preuves déjà vérifiées dans le cadre du référentiel précédent. De même, les nouvelles exigences à satisfaire apparaîtront distinctement pour faciliter leur repérage. Les organismes pourront ainsi préparer la revue documentaire à présenter lors de l'audit en s'appuyant sur les éléments déjà constitués.

Un courrier sera envoyé par la Région aux Centres de formation engagés sur la précédente démarche pour les informer de la rénovation du dispositif et leur proposer de se mettre à niveau sur la nouvelle démarche.

Pour les établissements paramédicaux et du travail social, les critères réglementaires et pédagogiques inscrits dans le référentiel qualité sont soumis à autorisation ou agrément avec visite sur site et avis des services requis de l'Agence régionale de santé (ARS) et de la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS). La démarche qualité « Performance vers l'Emploi » constitue une plus-value en termes de suivi des établissements dans une démarche de progrès. En conséquence, un accompagnement spécifique sera proposé pour les conduire à l'étape de l'audit de labellisation ainsi que pour sécuriser la procédure d'autorisation ou d'agrément fortement soumise aux évolutions législatives et réglementaires.

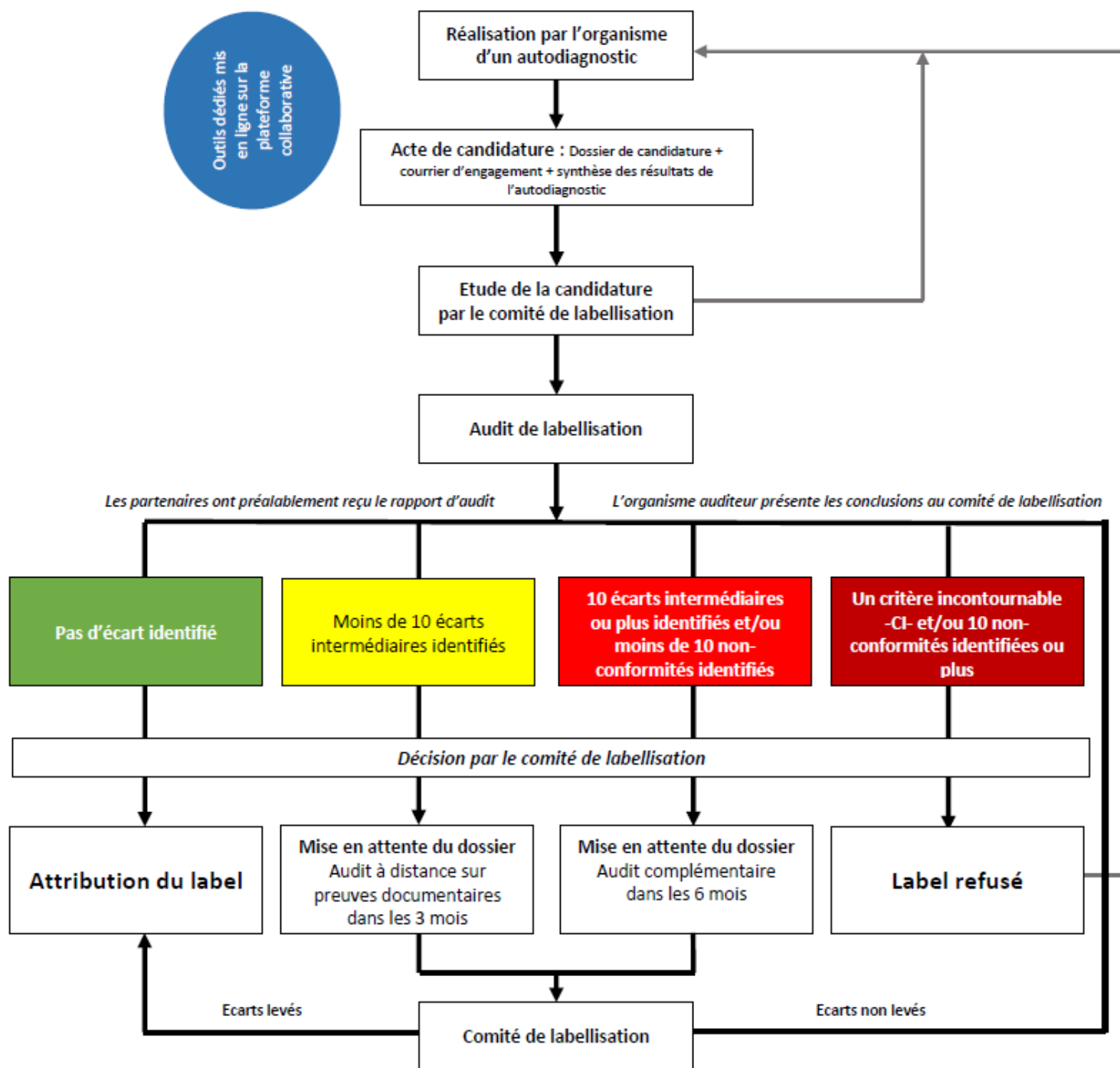
III- LES ÉTAPES DU DISPOSITIF

La démarche s'appuie sur des audits tierce partie, ainsi que sur un certain nombre d'outils mis à disposition sur le site du CARIF Espace-compétences afin de permettre l'accompagnement des centres de formation professionnelle dans une logique de montée en compétences de l'appareil de formation régional.

Le dossier de candidature pour accéder au dispositif se compose d'une lettre d'engagement et du récapitulatif de l'auto-diagnostic disponible sur la plateforme collaborative (site du CARIF Espace-compétences).

Les membres du label se réservent cependant la possibilité d'utiliser toutes les informations dont ils disposent pour étudier la candidature d'un centre de formation.

SCHEMA DESCRIPTIF DU PROCESSUS D'ATTRIBUTION DU LABEL



La liste des organismes de formation ayant reçu le **label qualité « Performance vers l'Emploi »** sera publiée régulièrement, notamment sur la plateforme collaborative accessible depuis le site du CARIF Espace Compétences.

IV - LES CONDITIONS DE VALIDITÉ ET DE RENOUVELLEMENT DU LABEL

Le label « Performance vers l'Emploi » est valable trois ans.

Toutefois, en cas de manquements répétés aux dispositions inscrites dans le présent Cahier des charges ainsi que dans le référentiel, une procédure de retrait ou de suspension du label est prévue.

Dans ce cadre, une « Hotline » centralisera les réclamations de toutes parties prenantes au déroulement de l'action de formation. Par la suite, le Comité de labellisation aura la charge de traiter ses remontées et de déterminer les mesures à prendre :

- signalement et mise en œuvre d'une procédure de médiation afin d'étudier la problématique ;
- visite sur site si nécessaire ou demande de rendez-vous téléphonique avec un interlocuteur du Comité technique ;
- co-élaboration d'un plan d'actions correctives, validé en Comité technique, avec le Centre de formation ;
- le cas échéant, une procédure de retrait ou de suspension du label et d'interdiction d'utilisation du logo pourra être enclenchée. Le Centre de formation sera par ailleurs suspendu temporairement ou retiré du catalogue de référence établi par la Région et publié sur le site du CARIF Espace Compétences ;
- sur alerte de l'un des membres du label à l'issue des contrôles effectués en propre, un audit spécifique pourra être diligenté dans l'intervalle des audits de labellisation.

A l'issue des trois ans, le label pourra être renouvelé sur demande du centre de formation. Ce renouvellement sera soumis à la même procédure d'audit pour valider la conformité vis-à-vis du référentiel.

V- LES INSTANCES DE GOUVERNANCE ET DE RÉGULATION

La gouvernance de la démarche qualité « Performance vers l'Emploi » est composée de trois instances de régulation à savoir, **un comité de pilotage**, **un comité de labellisation** et **un comité technique**.

Le comité de pilotage : instance stratégique

Composition :

Il est présidé par l'Élu du Conseil régional référent. Un représentant de chacun des membres signataires du protocole d'engagement du Label qualité « Performance vers l'Emploi » siège également à cette instance.

Le comité de pilotage réunit par ailleurs le Directeur de l'Emploi, de la Formation et de l'Apprentissage de la Région ainsi que les responsables des services de la Région concernés, à savoir : le Service Orientation, Formations Professionnelles et Sanitaires et Sociales, le

Service Observation, Ingénierie et Pilotage, le Service Développement et Promotion de l'Apprentissage et le Service Animation Territoriale.

Rôle :

Le comité de pilotage supervise la mise en œuvre de la démarche dans son ensemble. Il assure une veille réglementaire et certificative et, le cas échéant, il envisage les évolutions nécessaires du dispositif (cahier des charges, référentiel, etc.). Il participe à la démarche d'évaluation du dispositif et assure en outre le suivi des missions déléguées au CARIF Espace Compétences. Il a autorité pour étendre le label à d'autres financeurs et acheteurs de formation, dans le cadre des dispositions fixées dans le protocole d'engagements. Il est l'instance de référence dans le cadre des échanges avec le CNEFOP.

Fréquence de rencontre :

Le comité de pilotage se réunit au moins une fois par an et en tant que de besoin.

Le comité de labellisation : instance de validation et de décision

Composition :

Il réunit des représentants des services de la Région concernés, du CARIF Espace Compétences, et un représentant de chacun des partenaires signataires. Les représentants de l'Agence régionale de santé (ARS) et de la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) seront conviés lors de la validation de la labellisation des établissements de formation paramédicaux et du travail social comptenu de la compétence partagée avec la Région et les critères réglementaires et pédagogiques liés à la procédure d'agrément.

Rôle :

Le comité de labellisation est habilité à valider les candidatures ainsi que la délivrance du label, en se fondant sur les éléments transmis par le Comité technique. Il est garant du processus d'attribution du label et de l'impartialité des pratiques et des décisions. Il traite également les recours formulés par les établissements et Centres de formation. Il est également habilité à diligenter un audit spécifique sur avis du comité technique, pour un organisme de formation qui est labellisé mais qui a fait l'objet d'une « alerte » émise par un des signataires suite à un contrôle effectué par lui-même.

Fréquence de rencontre :

Le comité de labellisation se réunit au moins une fois par trimestre et en tant que de besoin.

Le comité technique : instance de régulation

Composition :

Il réunit des techniciens des services de la Région concernés, un représentant de chacun des partenaires signataires, ainsi qu'un représentant des consultants en charges de la réalisation des audits. Le CARIF Espace Compétences y est également associé ; il est également chargé de réaliser les documents préparatoires ainsi que les comptes rendus à la validation des participants.

Rôle :

Cette instance assure le suivi technique de l'opération.

Elle étudie les candidatures et analyse les rapports d'audits. Elle veille à transmettre au comité de labellisation des éléments formalisés et des préconisations permettant de faciliter les décisions prises lors de ce dernier.

Le comité technique est consulté sur la modification du référentiel et sur les procédures d'audit.

Le comité technique recueille également les « alertes » posées par les partenaires signataires à l'issue des contrôles qu'ils effectuent eux-mêmes. Il analyse les informations transmises et émet un avis quant à l'opportunité de réaliser un audit spécifique d'un organisme labellisé dans l'intervalle des audits de labellisation.

Fréquence de rencontre :

Durant la phase de lancement du dispositif, le comité technique se réunira une fois par mois, puis la fréquence sera adaptée à la charge d'activité. Le comité technique peut faire appel à des compétences externes en tant que de besoin.

VI- COMMUNICATION ET PUBLICITÉ

Un logotype permettra l'identification visuelle du label « Performance vers l'Emploi ».

Le règlement d'utilisation du label « Performance vers l'Emploi » et de son logo permettent de définir les modalités d'exercice, les règles graphiques mais aussi les éléments relatifs au retrait du droit à son utilisation. Ce règlement d'utilisation est consultable sur la plateforme collaborative dédiée au label qualité, plateforme accessible sur le site du CARIF Espace-Compétences.

Toutes les actions de communication devront obligatoirement faire mention du logotype du dispositif.

VII- À QUI S'ADRESSER ?

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

Direction de l'Emploi, de la Formation et de l'Apprentissage
Demande relative au label qualité « Performance vers l'Emploi »
Hôtel de Région
27 place Jules Guesde
13481 MARSEILLE cedex 20

CARIF Espace Compétences
Centre de vie Agora Bat A
ZI les Paluds
13400 AUBAGNE

Information générale :
Tél. : 04 42 82 43 20
Tél. Hotline : 04 91 57 55 83 (Région) et 04 42 82 43 36 (CARIF E-C)

Tous les documents de la démarche qualité « Performance vers l'Emploi » sont téléchargeables sur le site du CARIF Espace Compétences.