

ENJEUX DE LA DEMARCHE QUALITE DE LA FORMATION EN MARTINIQUE

PRESENTATION

MAX BURDY

DIRECTEUR GENERAL ADJOINT

Les Enjeux de la démarche Qualité de la formation en Martinique

- Un contexte en évolution
- La démarche qualité et la norme de certification NF 2014 et ses composantes
- Les enjeux pour le conseil régional, pour les autres financeurs de la formation professionnelle, pour les organismes de formation et pour le bénéficiaire
- Un point d'étape sur le déploiement de la démarche qualité en Martinique
- Le rétro planning du déploiement de la démarche en 2014

Un contexte en évolution

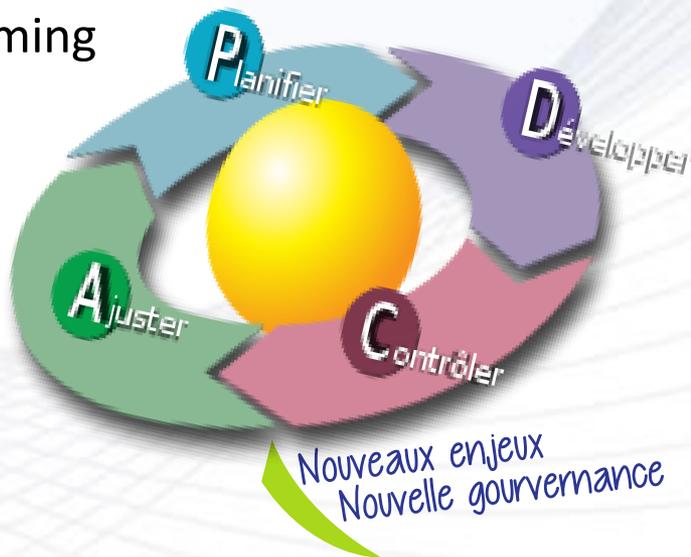
- La loi relative à l'orientation et à la formation tout au long de la vie (OFTLV) du 24 novembre 2009
- La stratégie régionale de formation professionnelle
- Le projet de réforme de la formation professionnelle
- L'acte III de la décentralisation

La norme de certification NF 214 et ses composantes

La démarche de la qualité : la norme française Service Formation

Elle repose sur :

- La NF X 50-760 : « **Informations relatives à l'offre** », relative à la lisibilité de l'offre de formation, qui traite des informations à minima à fournir au client/financeur/bénéficiaire
 - La NF X 50-761 : « **Service et Prestation de Service** », qui identifie les 5 processus clés pour guider les organismes de formation dans leur prestation
- Les règles de certification NF 214** : qui orchestre les exigences normatives selon la roue de Deming



Les processus à maîtriser

NF X 50 761
5 processus identifiés
pour guider
les organismes
de formation

- le traitement de la demande et de la commande
- la conception du produit pédagogique
- l'organisation de l'action de formation
- la réalisation de l'action de formation
- l'évaluation

NF X 50 760
Maîtrise des
informations
Relatives à l'offre

Processus de
Pilotage et de
management de la
démarche et du
dispositif

LES OBJECTIFS VISES PAR LA DEMARCHE QUALITE

- Harmoniser la description de l'offre de formation pour faciliter la transmission et le traitement de l'information le long de la chaîne de production (en respectant le langage LHEO - et les exigences de la norme NF X 50 760 « *Informations relatives à l'offre* »).
- Formaliser un processus commun respectant le référentiel de la norme NF X 50 761 « *Service et Prestation de Service* »
- Mettre à la disposition des organismes de formation, dès leur création, une plateforme de services
- Mettre à la disposition des organismes de formation un programme d'appui et d'accompagnement

LES ENJEUX

ENJEUX POUR LE CONSEIL REGIONAL

1. Réduire les inégalités d'accès à la formation
2. Passer d'une logique de gestion de la formation tout azimut à une logique réfléchie
3. Répondre efficacement aux enjeux régionaux et aux besoins des hommes et des femmes, en matière de formation
4. Construire une carte régionale de formation cohérente sur le territoire
5. Offrir des parcours de formation sécurisés
6. Evaluer l'efficacité des actions de formation mises en œuvre

➡ **Favoriser et faciliter l'appropriation de la stratégie régionale de formation**

ENJEUX POUR LES FINANCEURS DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

- 1- Faciliter l'accès du bénéficiaire final, quel que soit son statut, à une formation qui réponde à ses attentes et aux besoins en compétences du marché du travail
- 2- S'assurer de la qualité du service rendu aux apprenants dans un service public de qualité
- 3- Mesurer les retours sur investissement
- 4- Bénéficier d'une remontée d'information capitalisée, permettant de confirmer la tenue d'objectifs préalablement définis (nombre d'emplois créés suite à la formation)
- 5- Confirmer la bonne utilisation et utilité des subventions allouées

LES ENJEUX POUR LES ORGANISMES DE FORMATION

Mesurer la satisfaction des clients (multiples et différents)

Améliorer la qualité de l'offre de formation

Améliorer les performances des processus pédagogiques et des prestations de service

Professionaliser son offre de formation en répondant aux nouveaux enjeux et mutations économiques à venir

Donner confiance aux acteurs et partenaires de la formation

ENJEUX POUR LE BENEFICIAIRE

Accéder à un emploi durable ou envisager une mobilité professionnelle choisie

Disposer d'un niveau de détails, de précisions de l'action de formation (modalités de mise en œuvre et d'évaluation)

Bénéficier d'une formation répondant à ses attentes et aux débouchés du marché du travail

POINT D'ETAPE DU DEPLOIEMENT DE LA DEMARCHE QUALITE EN MARTINIQUE

2011



- Présentation de la stratégie régionale de la FP
- Actions de sensibilisation des OF

2012



- Lancement de la démarche accompagnée par l'AFNOR (Norme NF 214)
- Autodiagnostic des OF (50 organismes sollicités)
- Retour de 19 questionnaires d'autodiagnostic
- Constitution du 1^{er} groupe expérimental
- Mise en place d'ateliers de retour d'expérience
- Analyse par l'AFNOR des process du Conseil régional en matière de formation
- Formalisation d'un processus de mise en place et de suivi des actions de formations
- Constitution d'un Comité Technique et d'un Comité de pilotage
- Signature de la charte qualité le 18/11

2013



RETRO PLANNING DU DEPLOIEMENT DE LA DEMARCHE QUALITE POUR 2014

EVENEMENTS	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Jlt	Aout	Sept	Oct.	Nov.
Recrutement et formation des auditeurs											
Envoi et réception des dossiers de candidatures du groupe expérimental constitué de 19 OF											
Formation du personnel de la collectivité régionale et des financeurs à la norme NF 214 et au langage LHEO											
Mise en place d'un plan d'accompagnement personnalisé des organismes de formation : actions de professionnalisation, Entretiens conseils											
Réalisation des audits à blanc - 1ère cohorte											
Lancement de la seconde vague de candidatures											
Premières certifications											

MERCI DE VOTRE ATTENTION