

*En Nouvelle-Calédonie,
la formation professionnelle continue
a désormais son label qualité*



Votre institution formation



Améliorer le dispositif de formation sur le territoire, tel est l'objectif que s'est fixée la Nouvelle-Calédonie. C'est ainsi qu'en 2009, la DFPC a proposé aux organismes de formation avec lesquels elle travaille un label Qualité dont elle a défini les axes et les critères d'attribution.

Cette démarche, financée par la Nouvelle-Calédonie et qui bénéficie également de l'appui financier de l'Union européenne via le Xème FED, est exclusivement destinée aux organismes de formation (OF) conventionnés par le gouvernement.

Cependant, c'est sur la base du volontariat que les organismes choisissent de s'engager. Ils ont alors 18 mois pour atteindre les différents objectifs, fixés par la démarche qualité. Aujourd'hui et depuis 2009, 14 structures se sont engagées. Le GNFA a d'ailleurs franchi avec succès les différentes étapes. Il est le premier organisme doté du label qualité « **Quali Form Pro** ».

- **Pourquoi une démarche qualité ?**

Il s'agit d'une étape incontournable d'amélioration globale du dispositif calédonien de formation professionnelle et de la professionnalisation des acteurs de la formation. La démarche qualité adoptée par les organismes de formation permettra ainsi de créer un réseau professionnel de qualité où renforcement et collaboration mutuelle seront les maîtres-mots.

- **Comment obtenir le label ?**

Les organismes de formation s'engagent volontairement dans la démarche et ont 18 mois pour obtenir le label. Une fois obtenu, celui-ci a une durée de validité de 3 ans.

- **Les principaux objectifs de la démarche**

- optimisation de l'organisation et le management
- développement de l'approche « client »
- professionnalisation et sécurisation des ressources humaines
- développement des partenariats avec les autres acteurs de la formation en Nouvelle-Calédonie
- mise en œuvre de moyens favorisant l'initiative et l'innovation

- **Les principes clés de la démarche**

Une démarche volontaire

Tous les organismes intervenant sur le champ de l'apprentissage ou de la formation professionnelle continue, qui conventionnent avec le gouvernement sont concernés par cette démarche. Mais c'est sur la base du volontariat qu'ils s'engagent.

Un accompagnement méthodologique et financier

Les organismes bénéficient d'un accompagnement de la part du gouvernement de la Nouvelle - Calédonie.

Les audits initiaux et finaux sont financés par le gouvernement qui mandate à cette fin, un consultant extérieur.

Parallèlement à leur demande, les organismes peuvent bénéficier d'une subvention destinée à financer partiellement les frais engagés pour la mise en œuvre de la démarche : financement d'un consultant extérieur, mobilisation de ressources humaines au sein de la structure, etc.

Une contractualisation du plan d'actions

Le calendrier des actions à mettre en œuvre par l'organisme pour atteindre les critères d'exigence du référentiel fait l'objet d'un contrat de progrès signé entre l'organisme et la Nouvelle-Calédonie.

Il constitue un engagement formel de l'organisme. Le non respect de ses engagements peut entraîner l'annulation et le remboursement de la subvention évoquée plus haut.

Des réunions périodiques réunissant la DFPC (pilote du projet) et les organismes de formation engagés dans la démarche, sont organisées, afin de partager les expériences et analyser les éventuelles difficultés rencontrées.

Des processus et outils propres à chaque organisme

La démarche qualité est conçue de façon à définir le niveau d'exigence minimum attendu d'un prestataire de formation professionnelle. L'organisme doit être en mesure d'expliquer les procédures et outils qu'il utilise pour assurer ses missions. Mais, compte tenu de la diversité de statut, de taille, d'organisation et de secteurs professionnels couverts, chaque organisme reste maître des outils et de la manière de les utiliser.

Pour autant, la démarche qualité pourra amener, au travers des échanges et des rencontres entre organismes, à partager ou uniformiser certaines d'entre eux.

• Les étapes de la démarche

Etape 1 : candidature et auto-évaluation

L'organisme s'auto-évalue au moyen du livret d'évaluation proposé par la DFPC.

L'objectif est de vérifier dans quelle mesure l'organisme respecte les critères du référentiel qualité. Cela lui permet de mesurer les écarts à combler et d'envisager s'il peut s'engager dans la démarche de labellisation ou s'il doit encore soulever des obstacles avant de s'y lancer (moyens humains, financiers,...)

Etape 2 : diagnostic initial

L'auditeur mandaté par la Nouvelle - Calédonie effectue sur place un état des lieux des pratiques au sein de l'organisme. Il évalue les écarts entre le niveau d'exigence attendu et le niveau atteint par l'organisme.

Il définit, en liaison avec l'organisme, le contrat de progrès.

Etape 3 : contrat de progrès

Après validation par l'organisme du diagnostic réalisé, un contrat de progrès est signé entre l'organisme et le gouvernement. Il définit précisément le délai (18 mois maximum) et les objectifs à atteindre pour répondre aux exigences du référentiel qualité.

Etape 4 : mise en œuvre des actions prévues au contrat de progrès

Dans le délai prévu au contrat de progrès, l'organisme met en œuvre les actions de mise en conformité. Il est seul décisionnaire des modalités de mise en œuvre. Un accompagnement individualisé par l'auditeur mandaté est proposé durant le contrat de progrès afin de répondre aux difficultés éventuelles rencontrées par l'organisme.

Des réunions régulières d'échange avec la DFPC sont également proposées.

Etape 5 : audit de certification

Lorsque l'organisme estime avoir satisfait aux exigences du référentiel, et ce, dans le délai maximum prévu au contrat de progrès, il informe la DFPC qui provoque alors l'audit final. Celui-ci est réalisé dans l'organisme par le même auditeur qui a réalisé le diagnostic final.

L'auditeur mesure la réalité des actions mises en œuvre et réunit les preuves de la satisfaction aux exigences qualité.

Etape 6 : labellisation

Le gouvernement s'oriente, en fonction du rapport du consultant, vers une de ces trois décisions :

- respect de la totalité des exigences : labellisation (l'attestation qualité est alors délivrée pour trois ans. L'organisme a la possibilité d'utiliser le logo sur ses documents, y compris, publicitaires)
- non-conformité à de nombreuses exigences : refus de la labellisation
- non-conformité à de nombreuses exigences et non respect du contrat de progrès signé avec la Nouvelle-Calédonie : refus de la labellisation et remboursement de la subvention éventuellement accordée

Etape 7 : contrôle en cours de labellisation

Les organismes ayant obtenu le label qualité feront l'objet, environ 18 mois après l'attribution du label, d'un audit de contrôle visant à vérifier que celui-ci continue à appliquer les procédures mises en place et à respecter les exigences du référentiel.

En fonction des résultats de l'audit et de la gravité des dérives constatées, l'organisme pourra se voir :

- confirmé
- mis en demeure de régulariser dans un délai maximum de 3 mois, l'organisme devant financer à ses frais un nouvel audit prouvant la mise en conformité
- retiré le label

Retrait du label :

Durant les trois années qui suivent l'attribution du label, un suivi de l'activité des organismes est effectué par la DFPC au travers des relations qu'entretiennent les différents services de la direction et des contrôles qui sont réalisés par les contrôleurs de la formation professionnelle. Toute dérive grave ou répétée est signalée au gouvernement qui prend alors les dispositions qu'il juge utiles et qui peuvent aller jusqu'au retrait du label.

Le renouvellement de la labellisation au bout des trois ans se fera à la demande de l'organisme qui sera de nouveau soumis à l'ensemble de la procédure d'audit de conformité décrite ci-dessus.

• Les organismes engagés dans la démarche

Le GNFA Pacific a, le premier, obtenu le label en 2011

1 organisme n'a pas obtenu le label en 2011 (ETFPA).

En 2012, 12 organismes sont en cours de démarche :

- AFBTP (Association de formation du bâtiment et des travaux publics)
- Mme Annick HERLAUT (formation en langue des signes française)
- APP-NC (Ateliers pédagogiques personnalisés de Nouvelle-Calédonie)
- CFPPA NORD (Centre de formation professionnelle et de promotion agricole Nord)
- CFPPA SUD (Centre de formation professionnelle et de promotion agricole Sud)
- CFTMC (Centre de formation aux techniques de la mine et des carrières)
- Chambre d'agriculture NC (Centre de formation des apprentis et centre de formation professionnelle)
- Chambre des métiers et de l'artisanat NC (Centre de formation des apprentis et centre de formation professionnelle)
- EMM (Ecole des métiers de la mer)

- GIE-Tourisme Province Nord
- GSMA NC (Groupement du service militaire adapté)
- IFAP (Institut de formation à l'administration publique)

4 vont entrer dans la démarche en 2012 :

- GRETA NC
- Oser Formations
- Banian Ingénierie Formation (BIEF)
- AFPEC (Association de formation professionnelle de l'enseignement catholique)

Interlocutrice médias :

Dominique Faudet-Bauvais (chef du service Expertise Certification Contrôle de la DFPC) :

27.04. 77 ou dominique.faudet-bauvais@gouv.nc