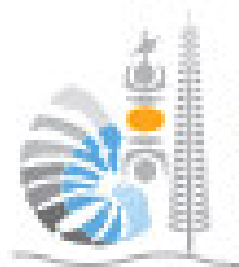




# CHARTRE QUALITE



**DFPC**

Direction de la Formation  
Professionnelle Continue

# ORGANISME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

*MODE D'EMPLOI*

*Version 3*





## LES OBJECTIFS DE LA DEMARCHE

La démarche Qualité proposée par le gouvernement de Nouvelle-Calédonie et décrite dans le présent document s'adresse prioritairement aux organismes de formation professionnelle avec lequel il travaille.

A travers cette démarche, le gouvernement de Nouvelle-Calédonie souhaite, en partenariat étroit avec les organismes de formation, améliorer le dispositif de formation professionnelle calédonien et professionnaliser les acteurs de la formation.

Les objectifs principaux de la démarche visent donc :

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

Pour atteindre ces objectifs, 4 axes d'exigence ont été identifiés portant sur :

- l'organisation de la structure et gestion des compétences
- le processus de formation
- les moyens et ressources de formation
- les liens avec les partenaires

Le guide de référence reprend et précise les 28 critères à satisfaire.



## LES PRINCIPES CLES DE LA DEMARCHE

### ➤ Une démarche volontaire :

Tous les organismes de formation professionnelle, intervenant sur le champ de l'apprentissage ou de la formation professionnelle continue, qui conventionnent avec le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie sont concernés par cette démarche.

Mais, c'est sur la base du volontariat qu'ils s'engagent dans la démarche.

Cet accord entraîne une acceptation des règles fixées et un engagement à respecter le contrat de progrès qui sera signé entre l'organisme et le gouvernement de Nouvelle-Calédonie. En contre partie, l'organisme aura accès à l'accompagnement prévu.

### ➤ Une démarche étalée sur plusieurs années

La Nouvelle-Calédonie ne pouvant accompagner l'ensemble de ses prestataires de façon simultanée, il est prévu d'étaler sur 3 ans (de 2009 à 2011) l'engagement des organismes dans la démarche. Le choix des organismes sélectionnées sera réalisé en fonction de l'importance de la contribution de l'organisme à la programmation de la Nouvelle-Calédonie (nombre de stagiaires concernés, volume financier conventionné,...).

L'accès au label Qualité délivré par le gouvernement de Nouvelle-Calédonie se fait au terme de plusieurs étapes dont la mise en œuvre s'étalera en moyenne sur 2 ans.

Le rythme de mise en œuvre de ces étapes sera un des points précisé dans le contrat de progrès, sur proposition de l'organisme.



### ➤ **Un accompagnement méthodologique et financier**

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

Les audits initiaux et finaux seront financés par la Nouvelle-Calédonie qui mandatera à cette fin, un consultant.

Les organismes pourront parallèlement, à leur demande, bénéficier d'une subvention destinée à financer partiellement les frais engagés par l'organisme pour la mise en œuvre de la démarche : financement d'un consultant extérieur, mobilisation des ressources humaines au sein de la structure,... L'attribution de subventions à ce titre fera l'objet d'une directive distincte.

### ➤ **Une contractualisation du plan d'action**

Le calendrier des actions à mettre en œuvre par l'organisme pour atteindre les critères d'exigence du référentiel fera 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 par l'organisme pourra 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 seront 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'explicitier 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 certains d'entre eux.



# LES ETAPES DE LA DEMARCHE

## ETAPE 1 – CANDIDATURE ET AUTOEVALUATION

L'organisme s'auto évalue au moyen du livret d'évaluation qui lui est 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 dès ce moment dans la démarche de labellisation ou s'il doit encore soulever des obstacles avant de s'y lancer (moyens humains, financiers,...). Pour optimiser ses chances, l'organisme pourra, s'il le souhaite, dès cette étape, faire appel à une aide extérieure (consultant, association qualité,...).

## ETAPE 2 – DIAGNOSTIC INITIAL

Le consultant 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 PROGRES**

Après validation par l'organisme du diagnostic réalisé par l'auditeur mandaté, un contrat de progrès est signé entre l'organisme et le gouvernement de Nouvelle-Calédonie. 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 DU DES ACTIONS PREVUES AU CONTRAT DE PROGRES**

Dans le délai prévu au contrat de progrès, l'organisme met en œuvre les actions de mise en conformité. Il est seul décisionnaire des moyens et modalités de mise en œuvre.

Un accompagnement individualisé par le consultant mandaté par le gouvernement sera proposé durant la mise en œuvre du contrat de progrès afin de répondre aux interrogations et difficultés éventuelles rencontrées par l'organisme.

Des réunions régulières avec la DFPC seront également proposées afin de suivre la mise en œuvre du contrat de progrès, répondre aux interrogations sur les objectifs visés, partager les expériences entre les organismes engagés dans la démarche.

### **ETAPE 5 – DIAGNOSTIC FINAL**

Lorsque l'organisme estimera avoir satisfait aux exigences du référentiel, et ce, dans le délai maximum prévu au contrat de progrès, il informera la DFPC qui provoquera alors l'audit final. Celui-ci sera réalisé sur place dans l'organisme par le même consultant qui aura réalisé le diagnostic initial.

Le consultant mesurera la réalité des actions mises en œuvre et réunira les preuves de la satisfaction aux exigences qualité.





Le rapport sera transmis au comité de pilotage avec copie à l'organisme.

## ETAPE 6 - LABELLISATION

Le comité de pilotage, composé de représentants du gouvernement, des provinces et de la fédération des organismes de formation de Nouvelle-Calédonie, s'orientera, en fonction du rapport du consultant, vers une de ces trois décisions :

- respect de la totalité des exigences : labellisation
- 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

L'attestation Qualité sera délivrée pour trois ans. L'organisme aura la possibilité d'utiliser le logo sur ses documents, y compris publicitaires. La liste des organismes labellisés sera publiée sur le site de la DFPC.

Durant les trois années qui suivront l'attribution du label, un suivi de l'activité des organismes sera effectué par la DFPC au travers des relations qu'entretiennent les différents dispositifs de la DFPC et au travers des contrôles qui sont réalisés par les contrôleurs de la formation professionnelle. Toute dérive grave ou répétée sera alors signalée au comité de pilotage qui prendra alors les dispositions qu'il jugera utiles.

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