Mise en place d'une démarche qualité : contrainte ou opportunité

BULAND Julien - Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Mémoire d'Intelligence Méthodologique de stage professionnel de fin d'études, www.utc.fr/master-qualite, «Travaux », « Qualité-Management », réf. n°433

1 – Quelles obligations?

Loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle[1

- Améliorer la transparence de l'offre de formation.
- Favoriser une montée en charge progressive de la qualité des actions de formation.

Décret d'application du du 30 juin 2015

Fixe les critères qui permettent aux financeurs de la formation professionnelle continue de s'assurer de la qualité des actions de formation.

Objectifs

Garantir la qualité des formations pour l'usager/client, par:
- La démarche qualité et son management;
- La satisfaction des parties intéressées;
- La *communication* et la transparence;
- Le référencement aux 21 indicateurs du DATADOCK.

Bilan après un an d'activité du DATADOCK[2] :
- 30 000 organismes de formation sont datadockés
- 53 000 sont entrés dans la démarche de référencement

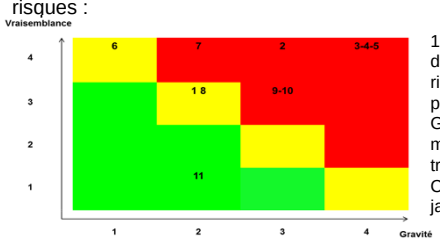
Résultats obtenus :

- **Validation** du référencement DATADOCK.
- **Mise en œuvre** de la démarche qualité, par l'approfondissement de la démarche d'évaluation à chaud et le lancement en phase de test de l'évaluation à froid.
- **Création d'un guide** d'aide au référencement à l'usage des organismes de formation de sapeurs-pompiers.

- **Animation** de **10** réunions d'information et communication sur la démarche d'amélioration continue auprès de plus de **200 formateurs**.
- **Création** d'une **plaquette de communication** sur l'offre de formation de l'organisme de formation et de **fiches catalogue**.

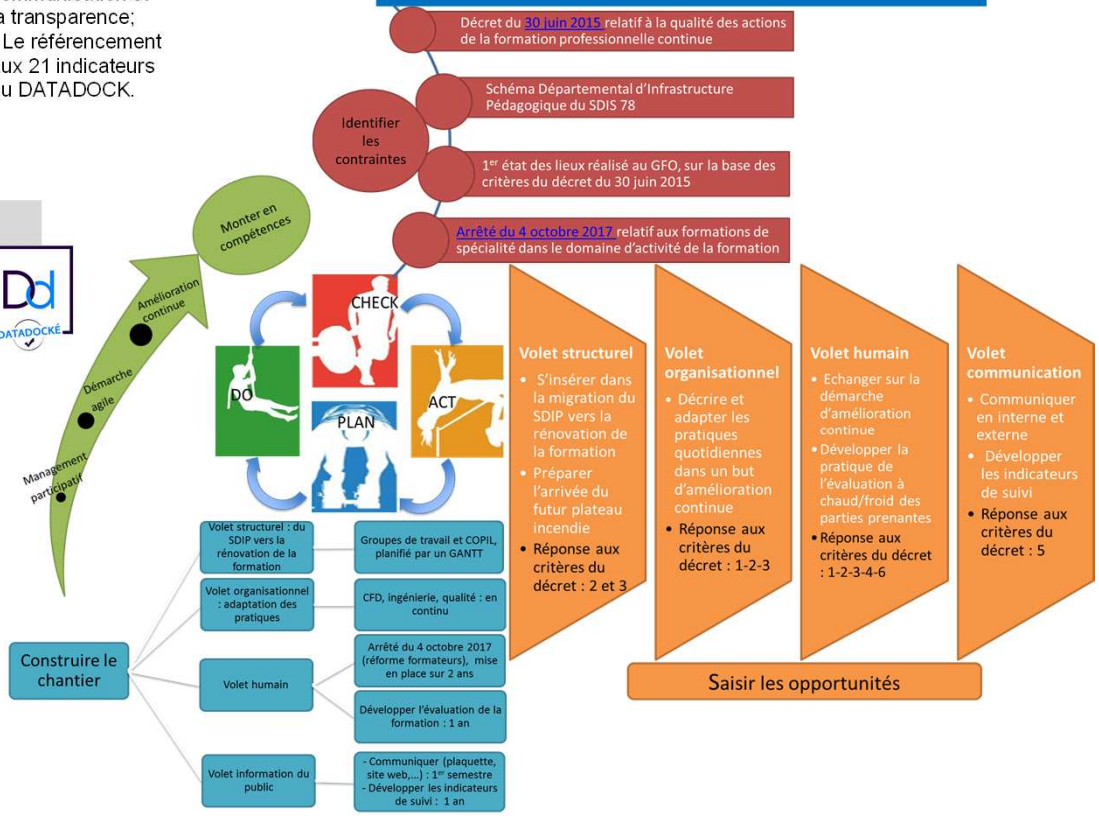
2 – Enjeux / Impacts pour les Organismes de Formation

L'analyse préliminaire des risques liés à un non référencement pour les organismes de formation et plus précisément ceux de sapeurs-pompiers, a permis de réaliser une cartographie des risques :



1 à 11 : chiffres d'identification des risques de l'analyse préliminaire
Graduation : faible (1), modérée (2), forte (3), très forte (4)
Criticité : vert (C1), jaune (C2), rouge (C3)

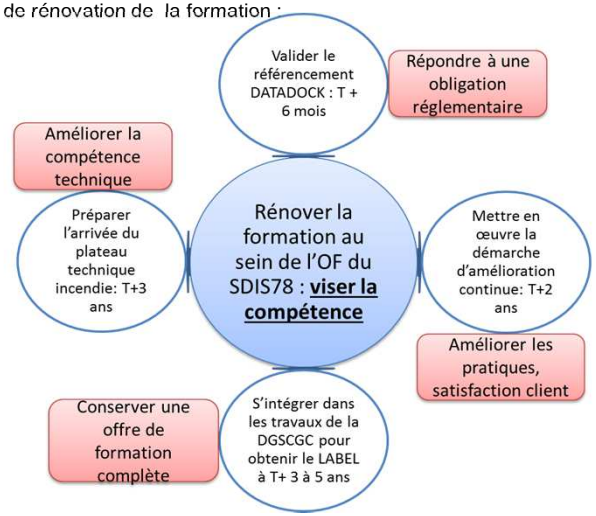
4 – De la méthode aux résultats



Le cycle CAPD des activités physiques de la qualité

3 – Objectifs et attentes du service

Les activités et objectifs du stage s'intègrent dans un dispositif ambitieux engagé au sein de l'organisme de formation du Service Départemental d'Incendie et de Secours des Yvelines, de rénovation de la formation :



5 – De l'opportunité à la perspective

Après avoir validé la notion d'opportunité, apparaissent les perspectives suite à la poursuite de la mise en place de la démarche après le stage :

- **Faciliter** les démarches administratives, lors du renouvellement des agréments.
- Offrir une **meilleure visibilité** de l'organisme de formation.
- Viser la **qualité de service** : s'arrêter à la prise en compte de la remontée des clients ou aller chercher l'excellence relationnelle et managériale par l'expérience client.
- Transformation de la formation professionnelle acte II : **certification** pour tous les organismes de formation, horizon 2021
- **Labéliser** certaines branches de l'organisme de formation.
- Une **démarche qualité globale** pour l'établissement : la démarche d'auto-évaluation CAF, outil de management de la qualité totale.

Références bibliographiques

[1] Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social, « LOI n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale ». Legifrance, www.legifrance.gouv.fr, 05-mars-2014.
[2] « Premier anniversaire de Datadock», DATADOCK. https://www.data-dock.fr/?q=node/166.