LABEL QUALITÉ « PERFORMANCE VERS L'EMPLOI »
PROTOCOLE D'ENGAGEMENT

Entre

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Représentée par Monsieur Renaud Muselier, en sa qualité de Président du Conseil régional
Ci-après dénommée « La Région »

Et

Pôle emploi Provence-Alpes-Côte d'Azur
Représenté par Monsieur Thierry LEMERLE
Ci-après dénommé « Pôle emploi »

Et

Le Fongecif Provence-Alpes-Côte d'Azur
Représenté par Monsieur René ANCELIN
Ci-après dénommé « le Fongecif PACA »

Et

L'Agefiph Provence Alpes-Côte d'Azur
Représentée par Madame Anne BALTAZAR
Ci-après dénommée « l'Agefiph PACA »

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'internationalisation[1]. 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 des 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 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 des critères définis par le décret 2015-790 [2] du 30 juin 2015, à savoir :

- L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé,
- L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires,
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation,
- La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations,
- Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus,
- La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

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 professionnelles (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 évolutions, 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

---

[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.*
Le décret 2015-790 du 30 juin 2015 modifie l'article 6316-1 du Code du Travail et détermine 6 critères permettant aux financeurs de s'assurer de la qualité des actions de formation.

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 ;

- 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 label 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, 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 CNEFOP.

Afin d'accompagner les objectifs communs et les intérêts convergents des acheteurs et financeurs de formation en matière de qualité, la Région propose de partager son dispositif d'amélioration de la qualité « Performance vers l'Emploi ».

Elle met ainsi ce dispositif qualité à la disposition des autres acheteurs et financeurs de formation régionaux pour qu'il puisse contribuer à l'émergence d'une 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 » permettra aux opérateurs de formation d'apporter une preuve avérée de leur capacité à délivrer une formation professionnelle de qualité puisqu'elle trouve sa légitimé 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.** Il vise en effet à améliorer l'efficience des actions de formation professionnelle, qu'elles soient conduites au sein de la commande publique régionale de formation, au bénéfice des demandeurs d'emploi et des salariés de la région, ou au sein des établissements de formation initiale par apprentissage ou des établissements de formation aux métiers paramédicaux et du travail social financés et agréés par la Région.

Les candidatures sont 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 Centre 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).

Présentation de Pôle emploi PACA

Dans le cadre de sa mission de service public, Pôle emploi s'engage à garantir l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi et à répondre aux besoins de recrutement des entreprises.

Pôle emploi est le premier acteur du marché de l'emploi en France.

L'organisation en PACA s'appuie sur 61 agences locales de proximité, 4 points relais et 4 300 collaborateurs au plus près des besoins des territoires en vue d'atteindre 6 objectifs essentiels pour l'emploi.

1. **Prospecter le marché du travail**, développer une expertise sur l'évolution des emplois et des qualifications, procéder à la collecte des offres d'emploi, aider et conseiller les entreprises dans leur recrutement, assurer la mise en relation entre les offres et les demandes d'emploi, et participer activement à la lutte contre les discriminations à l'embauche et pour l'égalité professionnelle.
2. **Accueillir, informer, orienter et accompagner** les personnes, qu'elles disposent ou non d'un emploi, à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel, faciliter leur mobilité géographique et professionnelle et participer aux parcours d'insertion sociale et professionnelle.
3. **Procéder aux inscriptions sur la liste des demandeurs d'emploi**, tenir celle-ci à jour, assurer le contrôle de la recherche d'emploi.
4. **Indemniser** pour le compte de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance chômage et pour le compte de l'État.
5. **Recueillir, traiter, diffuser et mettre à disposition** les données relatives au marché du travail et à l'indemnisation des demandeurs d'emploi.
6. **Mettre en œuvre** toutes les autres actions confiées par l'État, les collectivités territoriales et l'Unédic en relation avec sa mission.

Pôle emploi s'engage auprès des demandeurs d'emploi et des entreprises en leur proposant une offre de service personnalisée.

Les engagements de Pôle emploi sont les suivants :

- Agir en proximité avec nos partenaires institutionnels afin de faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin. C'est dans ce cadre que s'inscrit la coopération renforcée avec la Région sur 3 axes forts :
    - Contribuer à la réalisation d'un diagnostic socio-économique partagé
    - Renforcer la coordination pour l'orientation et la formation professionnelle des DE dans le cadre de la stratégie définie par la Région et en lien avec les acteurs économiques

    - Se mobiliser au service du développement économique du territoire, notamment à travers le soutien des Opérations d'Intérêt Régional
- Agir en proximité avec les acteurs économiques afin de faciliter les recrutements
- Agir en proximité avec les usagers afin de personnaliser l'accompagnement des DE

Ces engagements visent à mieux satisfaire les demandeurs d'emploi et les entreprises et ainsi accélérer le retour à l'emploi.
Pôle emploi est concerné par le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 en tant que financeur de formations. Ce décret vise à garantir que les organismes de formation financés sont en capacité de réaliser des actions de formation de qualité.

En tant que financeur de formation, Pôle emploi est soumis à trois obligations :

- il publie un catalogue qui référence les organismes de formation qu'il a financés et qui sont conformes aux critères qualité du décret ;
- il communique au grand public les méthodes utilisées pour vérifier la conformité des organismes de formation aux critères du décret ;
- lorsqu'il finance une action de formation via l'AFC, l'Aide individuelle à la formation (AIF) ou la Préparation opérationnelle à l'emploi individuelle (POEI)[3], il doit préalablement s'assurer que l'organisme de formation est en conformité avec les six critères qualité indiqués dans le décret.

Ces trois obligations font l'objet d'une instruction nationale décrivant le processus de mise en œuvre de la démarche qualité par Pôle emploi.

Présentation du Fongecif PACA

Les Fongecif ont été créés en 1983 pour financer le Congé Individuel de Formation.
Depuis la loi du 5 mars 2014, le Fongecif a été désigné comme l'un des opérateurs du Conseil en Evolution Professionnelle. Sa mission, au-delà du financement de formation, s'est vue renforcée en terme d'information, d'orientation et d'accompagnement des actifs qui s'inscrivent dans de nouvelles dynamiques professionnelles.

Le Fongecif PACA est présent dans tous les départements de la région, afin d'assurer une délivrance de services de proximité. Cette présence territoriale permet également de développer la connaissance des conseillers sur les réalités socio-économiques, et facilite ainsi le l'information des actifs.

Il offre des services d'appui et d'accompagnement gratuits, personnalisés et confidentiels pour accompagner à la réflexion, préparer au changement professionnel ou pour financer des prestations en lien avec leur projet professionnel (CIF - Congé Individuel de Formation, Formation hors temps de travail, Bilan de compétences, VAE - Validation des Acquis de l'Expérience, Accompagnement à la création ou à la reprise d'entreprise, ...).

Les conseillers qui accompagnent les actifs dans leur transition professionnelle sont dans le « tenir-conseil », ils respectent les choix et les priorités de ces derniers. La philosophie du Fongecif n'est pas dans la prescription.

[3] Uniquement dans le cas où la formation est délivrée par un organisme externe à l'entreprise. Cette précision est valable pour l'ensemble des références à la POEI dans la présente instruction.

Pour offrir les meilleures prestations, le réseau des Fongecif a adopté en 2011, une charte d'engagements en matière d'accessibilité, d'individualisation et de professionnalisme du service et va plus en loin en 2017 sous l'impulsion de la loi du 5 mars 2014.

Le Fongecif PACA considère qu'il est essentiel d'offrir au public des services adaptés aux besoins de chacun. Il s'engage donc à :

- professionnaliser ses équipes
- rendre lisibles et accessibles ses services
- travailler en coordination avec les autres partenaires
- améliorer de façon continue la qualité des services proposés.

Aujourd'hui, pour son offre de service, le Fongecif PACA s'est inscrit dans une démarche de certification de service délivrée par l'AFNOR.

Quelques chiffres pour l'année 2016 : 6 755 prestations financées

- 3 900 parcours de formation présentés en Commission Paritaire d'examen des dossiers, dont 3 100 parcours financés : durée moyenne d'un CIF = 818h ; coût moyen = 23 000€ (coût pédagogique et salaires des apprenants)
- 564 parcours de VAE
- 2 095 bilans de compétence
- 196 PACRE (accompagnement à la création ou à la reprise d'entreprise)

90 % des bénéficiaires d'une prestation financée par le Fongecif PACA ont atteint leur objectif (reconversion, évolution professionnelle, développement de leur employabilité, …).

Présentation de l'Agefiph

Créée par la loi du 10 juillet 1987[4] qui a instauré une obligation d'emploi de personnes handicapées dans les entreprises de 20 salariés et plus, et confortée dans son rôle par la loi du 11 février 2005[5], l'Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées) a pour mission de favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées dans les entreprises privées au moyen des contributions versées par les entreprises.

Pour mener sa mission, l'Agefiph n'agit pas seule. L'efficacité de son action repose sur un travail partenarial fort tant au niveau national qu'au niveau local avec l'ensemble des acteurs de l'emploi, de la formation professionnelle, du handicap et du monde économique.

Ses ambitions

---

[4] Depuis la loi du 10 juillet 1987, les entreprises de 20 salariés et plus ont l'obligation de compter au moins 6% de personnes handicapées dans leur effectif. Pour satisfaire à cette obligation, elles peuvent embaucher, faire appel au secteur protégé et adapté, signer un accord sur l'emploi des personnes handicapées, accueillir des stagiaires ou verser une contribution à l'Agefiph.

[5] La loi du 11 février 2005 renforce ces dispositions. Elle pose le principe de non-discrimination et d'égalité de traitement vis-à-vis des personnes handicapées, tant pour leur accès à l'emploi que pour leur maintien dans l'emploi et leur évolution de carrière. Elle crée le « droit à compensation » du handicap et instaure dans les entreprises (ayant des sections syndicales d'organisations représentatives) l'obligation de négocier sur le thème de l'emploi des personnes handicapées.

- Permettre des parcours professionnels sécurisés dans le cadre d'une offre d'intervention en appui des dispositifs de droit commun
- Renforcer et mieux cibler la mobilisation du monde économique et social pour l'emploi des personnes handicapées
- Rendre accessibles aux personnes handicapées les actions de formation de droit commun, comme l'un des éléments du parcours.

Son offre d'intervention*

Elle repose sur 3 niveaux :

1. **Des services** délivrés en proximité aux employeurs et/ou aux personnes handicapées par des partenaires-services ou l'Agefiph elle-même : Cap emploi (Préparation et accès à l'emploi, Aide au recrutement et à l'intégration), Sameth (Maintien dans l'emploi), Alther (mobilisation des entreprises de 20 à 250 salariés), Agefiph (Conseil aux grands comptes)
2. **Des prestations** délivrées aux personnes handicapées et/ou aux employeurs par des réseaux de professionnels sélectionnés par l'Agefiph : experts en aménagement des situations de travail, en création d'entreprise, spécialistes sur certaines déficiences (moteur, visuel, auditif, mental et psychique) ou de l'orientation et de la formation professionnelle
3. **Des aides** directes aux bénéficiaires (employeur et personnes handicapées) :
   - Les aides incitatives à l'emploi et au maintien dans l'emploi : aides à l'alternance, aide à la création d'entreprise, aide au maintien en emploi
   - Les aides à la compensation du handicap : aide à l'aménagement des situations de travail, aides techniques, …
   - Les aides à la mise en place de politique handicap en entreprise (diagnostic conseil approfondi, convention politique d'emploi).

** Dans un souci d'adéquation continue de son offre aux besoins des entreprises et des personnes handicapées et de qualité du service rendu, l'Agefiph travaille actuellement à sa rénovation et sa modernisation selon des principes de lisibilité, accessibilité, réactivité, simplicité, innovation. La nouvelle offre d'interventions sera opérationnelle début 2018.*

En matière de formation, l'Agefiph a pour mission principale d'intervenir en compensation du handicap. En effet, depuis la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, les Régions ont la compétence en matière de formation professionnelle de tous les publics, dont les personnes handicapées.

Pour cela, l'Agefiph met à disposition des prescripteurs de formation, des prestations et aides en matière de compensation du handicap. A ce jour, l'Agefiph peut encore également être sollicitée pour le financement de projets formation qui ne trouveraient aucune réponse dans l'offre et les financements de droit commun.

ARTICLE 1 – OBJET DU PROTOCOLE

Le présent protocole vise à fixer les dispositions de déploiement et de partage du label « Performance vers l'Emploi (PvE) » dont l'ambition est d'améliorer la qualité des prestations de formation des opérateurs - ici appelés prestataires de formation - ayant une activité de formation

professionnelle en direction des actifs, notamment sur le territoire régional de Provence-Alpes-Côte d'Azur.

En conséquence, les acheteurs et financeurs de formation qui interviennent dans le financement de l'offre de formation professionnelle proposée sur le territoire régional et partagent l'ambition de déployer le dispositif qualité régional sont associés selon les modalités définies dans le présent protocole d'engagement ainsi que dans le cahier des charges et le référentiel du label qualité « Performance vers l'Emploi », annexés au présent protocole.

ARTICLE 2 – OBJECTIFS ET ENJEUX DU PROTOCOLE

2.1 Des objectifs et enjeux partagés par tous les signataires

La mise en œuvre d'un label régional partagé relatif à la qualité des actions de formation professionnelle doit permettre aux signataires, 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.

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.

Ainsi, les parties signataires s'inscrivent ensemble dans une logique de montée en compétences de l'appareil régional de formation, dans l'intérêt des publics et des employeurs. 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 et des établissements de formation du sanitaire et du travail social 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, notamment dans le respect des référentiels liés aux diplômes d'Etat du sanitaire et du travail social.

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 financés et agréés par la Région. 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, et du Fongecif. Il a également intégré les indicateurs spécifiques handicap proposés par l'Agefiph. Il est aussi 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 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.

2.2 Enjeux complémentaires spécifiques et dispositifs propres à la Région

En tant que chef de file de la gouvernance de la formation professionnelle, la Région entend moderniser l'ensemble du secteur pour que la formation contribue efficacement à gagner la bataille pour l'emploi.
Elle a donc décidé d'impulser une nouvelle dynamique en synergie avec les autres acheteurs et financeurs de Provence-Alpes-Côte d'Azur afin que les organismes de formation proposent des parcours de formation en adéquation avec les besoins de qualification des entreprises régionales et les orientations des Schémas régionaux (SRDEII et Schéma régional des formations sanitaire et du travail social) permettant d'accompagner les apprenants vers l'emploi.
L'objectif assigné à la formation professionnelle continue est de favoriser l'accès ou le retour à l'emploi d'au-moins 70% des personnes ayant suivi un parcours de formation financé par la Région.

Il s'agit d'assurer la meilleure performance formative possible sur le territoire régional, au bénéfice des personnes qui suivent les actions de formation, et de garantir que tous les moyens sont mis en œuvre pour favoriser l'accès, le retour ou le maintien dans l'emploi des usagers de la formation professionnelle dispensée en région. Promouvoir la démarche Qualité régionale « Performance vers l'Emploi » au sein des CFA, afin de garantir la qualité de l'accueil, des formations dispensées et du suivi durant les périodes en entreprises, tout en donnant les meilleures chances aux apprentis d'accéder à l'emploi à l'issue de leur formation. Conçue comme un outil d'accompagnement et de suivi des établissements dans une démarche de progrès, cette démarche qualité est inscrite dans **l'orientation n° 8 du Schéma régional des formations sanitaires et du travail social « garantir un appareil de formation de qualité** ». Elle est intégrée dans les critères requis pour les autorisations et agréments délivrés par la Région et s'articule également avec les démarches contractuelles formalisées avec les instituts de formation paramédicaux et du travail social dans le cadre des conventions d'objectifs et de moyens et des procédures budgétaires.

La cible de 70% de retour à l'emploi s'envisage pour la Région comme une responsabilité partagée entre les prescripteurs, les organismes de formation et l'offre déployée par la commande publique régionale et celle arrêtée dans le cadre du Schéma régional des formations sanitaires et du travail social. Pour répondre à cet objectif ambitieux, l'évaluation des actions de formation sera à améliorer tout en tenant compte de l'instabilité du marché du travail.

Pour exploiter au mieux ce dispositif, les réseaux de l'orientation devront être accompagnés dans l'appropriation de ce label, de ses conditions d'accès et de validité.

La Région travaille par ailleurs sur d'autres aspects de la qualité de la formation professionnelle, à savoir la qualité de l'offre de formation, qui dépend des cartes régionales de formation (et donc des choix opérés pour proposer des spécialités offertes en divers points du territoire régional), ainsi que sur la qualité de l'acte d'achat et de la procédure de sélection des prestataires de formation professionnelle continue.

La mise en synergie du versant « Qualité des actions de formations » est une indéniable avancée pour traiter ensemble des deux autres parties de la question Qualité ainsi que les procédures de financement et d'agrément spécifiques aux formations sanitaires et du travail social.

La démarche Qualité régionale s'adressant également aux établissements de formation aux métiers paramédicaux et du travail social et aux Centres de Formation des Apprentis, le champ couvert par la troisième version du dispositif devient extrêmement efficace et performant en couvrant l'intégralité des formations ouvertes aux actifs. La palette d'organismes de formation souscrivant à des exigences Qualité communes devient réellement significative.
Les axes principaux du label qualité « Performance vers l'Emploi » sont les suivants :

- Le respect des obligations légales selon les modalités prévues dans l'article R 6316-2 du code du travail ;

- L'orientation des actions de formation vers l'emploi ;

- Le contrôle des exigences du référentiel est assuré par des auditeurs qualité indépendants, référencés par la Région ;

- Le cahier des charges du dispositif prévoit les conditions d'attribution du label. Il fixe la durée de validité de la labellisation. Il prévoit également les conditions par lesquelles il peut être suspendu ou retiré en cas de contrôle démontrant le non-respect des exigences fixés par le référentiel ;

- Outre les prestataires de formation professionnelle continue des demandeurs d'emploi, le périmètre du dispositif comprend également les établissements de formation aux métiers de la Santé et du Travail social, les Centres de Formation des Apprentis, la VAE.

Ainsi le lancement du label qualité « Performance vers l'Emploi » traduit-il une inflexion majeure dans la politique formative de la Région et concourt-il directement à élever le niveau d'exigence de la Région vis-à-vis de ses prestataires de formation.

Le CPRDFOP doit permettre de coordonner les actions de l'ensemble des signataires pour favoriser le développement économique de la région et remporter la bataille de l'emploi.

Par ailleurs, le Schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation (SRDE-II) affirme les ambitions de la Région pour relancer la croissance,

développer l'économie productive et améliorer l'attractivité des territoires. Au cœur de ce schéma, la Région affirme une forte ambition : renforcer à partir du potentiel régional la valorisation des domaines d'excellences et mettre la spécialisation intelligente au cœur de la stratégie économique régionale.

Les traductions opérationnelles de cette stratégie forment les sept grands thèmes d'engagements du schéma, qui garantissent aux territoires et aux entreprises de la région un développement équilibré du territoire régional, qui profite à tous, en lien avec les 12 Opérations d'Intérêt Régional (OIR).

2.3 Enjeux complémentaires spécifiques et dispositifs propres à Pôle emploi

La qualité des formations constitue un élément important de la confiance des demandeurs d'emploi.

Premier acheteur de formation en 2016 (plus de 60% des entrées, soit 510 000 places), Pôle emploi porte une responsabilité essentielle en la matière : en vérifiant qu'un organisme de formation a la capacité de réaliser des formations de qualité, l'établissement apporte aux demandeurs d'emploi une protection ainsi que la garantie de tout mettre en œuvre pour que la formation leur permette de progresser dans leur évolution professionnelle.

Cette garantie est l'affaire de chaque conseiller et de chaque manager. Elle doit être une préoccupation au quotidien et à chaque session qui démarre, car **la qualité des formations, c'est l'assurance d'une recherche d'emploi facilitée pour le demandeur d'emploi.**

La qualité nécessite ainsi une posture spécifique de la part du conseiller : vigilance et attention pour informer le demandeur d'emploi sur ce qu'il est en droit d'attendre de l'organisme de formation, pour le renseigner ou pour l'écouter s'il exprime un mécontentement en cours de formation.

Le décret qualité du 30 juin 2015 valide les principes que Pôle emploi s'était déjà fixés pour les formations AFC achetées sur marché et lui permet de les étendre. Il porte et accompagne la volonté de l'établissement d'avoir une politique à la fois responsable et ambitieuse en matière de qualité des formations, quel que soit le dispositif d'achat.

Concrètement, il facilite l'action de Pôle emploi (conseiller référent, référent formation, direction régionale,...) en installant :

- **Une définition commune et publique des critères de qualité, opposable aux organismes de formation** : six critères partagés par tous les financeurs soumis au décret ont été définis et permettent de valider la qualité d'un prestataire de formation ;

- **Des procédures de vérification de l'organisme de formation afin de protéger et de rassurer le futur stagiaire** : chaque financeur est désormais dans l'obligation de contrôler *a priori* qu'un organisme de formation à qui il octroie un financement répond aux six critères du décret ;

- **Des actions de communication pour informer le grand public, faciliter le conseil en évolution professionnelle et le choix de l'organisme de formation pour les formations individuelles** : chaque financeur publie dorénavant un catalogue des organismes de formation dont il estime qu'ils répondent aux six critères du décret.

Le décret donne ainsi à chaque financeur les marges de manœuvre pour appliquer opérationnellement ces nouvelles dispositions. Une instruction nationale publiée au BOPE le 19 avril présente les démarches et procédures retenues par Pôle emploi pour les mettre en œuvre.

2.4 Enjeux complémentaires spécifiques et dispositifs propres au Fongecif PACA

Le Fongecif PACA, en tant que financeur de prestations, poursuit son engagement dans l'amélioration continue des prestations de formation qu'il finance, et développe la nouvelle mission de contrôle de la Qualité des prestations que l'Etat confère aux financeurs de la formation professionnelle continue.

La loi du 5 mars 2014 sur la réforme de la formation professionnelle et le décret n °2015-790 du 30 juin 2015 font une grande place à la Qualité de la formation. Ils attribuent un rôle prépondérant aux financeurs de formations, qui doivent « s'assurer de la capacité des prestataires à dispenser une formation de qualité ».
Cette obligation, entrée en vigueur en janvier 2017, se traduit pour le Fongecif PACA par :

- un contrôle sur pièces (examen du déclaratif sur l'engagement Qualité, dans le « Data Dock » et les dossiers de demande de financement) et sur sites (contrôle du service fait) de la Qualité des prestations
- un catalogue de référencement des prestataires de formation
- une exigence d'individualisation des parcours proposés :
  - ✓ positionnement pédagogique en entrée de formation qui permet au prestataire de formation de réaliser une proposition pédagogique en adéquation avec les réels besoins des apprenants (prendre en compte les compétences acquises et transférables, ainsi que les aptitudes)
  - ✓ combinaison VAE / Parcours de formation
  - ✓ réflexion autour du parcours en blocs de compétences
- la transparence des coûts de formation
- un suivi systématique des personnes en cours de formation
- des enquêtes de satisfaction auprès des stagiaires
- un appui à l'intégration de cette démarche auprès des prestataires (fiches pédagogiques « Les bonnes pratiques », « RV de la Formation », conférences, …).

Dans un souci d'adéquation avec les autres financeurs de la formation professionnelle continue, le Fongecif PACA s'est associé aux travaux réalisés par les Opca/Opacif/COPANEF/ FPSPP.
Il est membre actif de la base de données commune aux Opca/Opacif, le « Data Dock » : Outil de traçabilité et de mesure de la Qualité qui prend en compte les 3 niveaux d'évaluation du décret (les obligations légales et règlementaires ; les 6 critères ; l'adéquation financière des prestations financées aux besoins de la formation, à l'ingénierie pédagogique déployée, à l'innovation des moyens mobilisés et aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues). Le tout décliné en 21 indicateurs.
Par ailleurs, aux côtés de la Région, devenue chef de file de la mise en œuvre de la politique de formation, le Fongecif PACA est engagé dans des partenariats locaux.

L'ensemble de ces actions permettent de renforcer le travail que le Fongecif PACA a entrepris depuis plus de 10 ans, d'analyse pédagogique et financière des demandes, afin de financer au meilleur prix les prestations de Qualité les plus adaptées à la réussite des projets individuels.

2.5 Enjeux complémentaires spécifiques et dispositifs propres à l'Agefiph

Les demandeurs d'emploi Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi (DEBOE) représentent 8% des demandeurs d'emploi tout public en PACA. 25% d'entre eux ont un niveau de formation inférieur au CAP (contre 17% pour le tout public) et leur ancienneté moyenne d'inscription au chômage est supérieure de 200 jours à celle du tout public (données Pôle emploi au 31/12/2016).

La formation est une étape clé dans le parcours d'accès à l'emploi des DEBOE et pour répondre aux besoins des entreprises (pour rappel : toute entreprise de plus de 20 salariés a l'obligation d'employer au moins 6% de BOE).

L'accès des BOE aux dispositifs de formation de droit commun est un enjeu fort tant pour l'Agefiph que pour ses partenaires (Région, Pôle emploi, Opca, Opacif).

Pour cela l'Agefiph, en tant que spécialiste des questions « emploi/formation/handicap », a défini des indicateurs qualité spécifiques (sur la base de ceux définis par les Opca et Opacif) afin de faciliter l'accès des BOE aux dispositifs de formation de droit commun et la sécurisation de leur parcours de formation.

En complément l'Agefiph développe des services, prestations et aides afin de compenser le handicap en formation. Ces dispositifs sont mobilisables dans le cadre des formations financées par ses partenaires de droit commun que sont la Région, Pôle emploi, les Opca et Opacif, afin de rendre accessibles ces dispositifs aux BOE.

ARTICLE 3 – ENGAGEMENTS DES PARTIES

3.1 Des engagements partagés par tous les signataires

Les parties s'engagent à reconnaitre les modalités de mise en œuvre du processus de labellisation telles que définies dans le cahier des charges du dispositif, annexé au présent protocole.
Elles s'engagent à prendre part aux travaux des instances de gouvernance du dispositif ainsi qu'aux travaux préparatoires, tels que définis dans le présent protocole d'engagement. La conformité au référentiel « Performance vers l'Emploi » s'entend, le cas échéant, pour l'ensemble des sites ou antennes d'un opérateur.
Les parties signataires s'engagent à vérifier la fiabilité des informations transmises par les prestataires qu'ils financent notamment vis-à-vis des données sur les sites de formation existants.
La responsabilité du mandataire ou du soumissionnaire principal est engagée pour ses co/sous-traitants, autres membres de groupement solidaire via des conventions ad hoc, en toute transparence vis-à-vis de l'acheteur/financeur et de l'apprenant.

Les signataires s'engagent à référencer les prestataires de formation labellisés Qualité « Performance vers l'Emploi » dans leur catalogue de référence.
Ils s'engagent également à faire connaître les audits qu'ils vont mener et à mutualiser leurs résultats et les informations recueillies afin d'étendre la labellisation à l'ensemble des financeurs.

Les signataires de ce protocole d'engagement mettent à disposition des prestataires de formation concernés l'ensemble des textes applicables et à jour sur le site de l'opérateur technique du dispositif, le CARIF Espace-Compétences[6].

Ils s'engagent à accompagner la Région pour porter la candidature du dispositif à son inscription sur la liste du CNEFOP, en tant que label qualité, puis à en assurer le suivi.

3.2 Des engagements spécifiques à la Région

Les parties disposent, préalablement à la signature du présent protocole, des documents cadres du label, notamment le cahier des charges et son référentiel en annexe du présent protocole.
La Région s'engage à piloter, coordonner le dispositif en s'appuyant sur ces documents cadres.
Elle s'engage à produire une feuille de route de mise en œuvre opérationnelle pour les 3 premières années du dispositif.
La Région s'engage à déposer la candidature du dispositif, en tant que label Qualité, pour son inscription sur la liste du CNEFOP.
La Région s'engage à mettre en œuvre la réalisation des audits pour les prestataires de formation qu'elle finance. Elle décide d'étendre la vérification des exigences du référentiel aux formations mises en œuvre au sein de l'organisme audité pour le compte des autres parties au présent protocole d'engagement. Cette disposition vaut pour les premiers audits de labellisation (1er cycle avant la phase de renouvellement).

3.3 Des engagements spécifiques à Pôle emploi

Pôle emploi PACA s'engage à communiquer sur le label PvE et à inciter les organismes de formation – OF, avec lesquels il travaille à adhérer à la démarche
Pôle emploi PACA s'engage à participer aux réunions du comité de pilotage, comité de labellisation, et du comité technique.
Pôle emploi PACA s'engage à échanger toutes les informations nécessaires à la bonne conduite de ce dispositif partenarial et notamment les résultats de ses audits de contrôle s'agissant d'OF communs aux différents partenaires.

3.4 Des engagements spécifiques au Fongecif PACA

Le Fongecif PACA s'engage à participer aux réunions du comité de pilotage, comité de labellisation, et du comité technique.
Le Fongecif PACA s'engage à échanger les informations nécessaires à la bonne conduite de ce dispositif partenarial.
Le Fongecif PACA s'engage à communiquer sur le label PvE.

3.5 Des engagements spécifiques à l'Agefiph

L'Agefiph s'engage à participer à la professionnalisation des auditeurs qui seront retenus notamment sur la question de l'accès et de la sécurisation du parcours de formation des personnes en situation de handicap.

---

[6] www.espace-competences.org

L'Agefiph souhaite également apporter son appui aux acteurs de formation dans la démarche d'amélioration de la qualité des actions qu'ils délivrent notamment sous l'angle du développement de l'accessibilité. Pour cela l'Agefiph s'engage à :

- poursuivre son engagement dans le programme de professionnalisation des acteurs
- lancer la réflexion sur l'accessibilité des formations en PACA avec ses partenaires financiers, les opérateurs de formation et les apprenants afin de créer les conditions pour développer le niveau d'accessibilité de l'appareil formatif en PACA et proposer les solutions de compensation le cas échéant.

ARTICLE 4 – DISPOSITIONS FINANCIÈRES RELATIVES A LA MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF

4.1 Contribution financière des différentes parties

Chacune des parties s'engage à prendre à sa charge une part des coûts financiers liés à la mise en œuvre du présent protocole.

La participation financière portera sur :

- les coûts de mise en œuvre des audits par la Région.

La part de la contribution de chaque financeur est établie comme suit, au prorata des heures stagiaires de formations financées au titre de l'année 2015, année de référence :

Région :	La contribution ne pourra excéder 75%, soit un montant maximum de 300 000 €
Pôle emploi :	La contribution ne pourra excéder 16%, soit un montant maximum de 64 000 €
Fongecif :	La contribution ne pourra excéder 5%, soit un montant maximum de 20 000 €
Agefiph :	La contribution ne pourra excéder 4%, soit un montant maximum de 16 000 €

4.2 Modalités de participation

La Région fera l'avance des frais décrits ci-avant.
Le versement de la participation financière des autres partenaires aura lieu semestriellement, à la demande de la Région, sur émission d'un titre de recette.
Le premier titre de recette sera émis au plus tard **le 31 janvier n+1.**
Le second le 30 juin de l'année n+1.

S'agissant de la dernière année d'exécution du protocole, la demande de paiement de la participation fera l'objet d'un titre de recette émis au plus tard le 1er jour du mois de fin du protocole.

ARTICLE 5 - UNE GOUVERNANCE PARTAGÉE DU LABEL QUALITÉ

La gouvernance du label 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**.

5.1. Le comité de pilotage : instance stratégique

5.1.1. Composition :

Le comité de pilotage est présidé par l'Élu du Conseil régional référent. Un représentant de chacune des parties au protocole 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.

5.1.2. Rôle :

Le comité de pilotage supervise la mise en œuvre du dispositif 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 présent protocole.
Il est l'instance de référence dans le cadre des échanges avec le CNEFOP.
Le comité de pilotage fait un retour annuel auprès du CREFOP.

5.1.3. Fréquence de rencontres :

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

5.2. Le comité de labellisation : instance de validation et de décision

5.2.1. 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 compte-tenu de la compétence partagée avec la région et les critères réglementaires et pédagogiques liés à la procédure d'agrément.

5.2.2. 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 prestataires et/ou établissements 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.

5.2.3. Fréquence de rencontres :

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

5.3. Le comité technique : instance de régulation

5.2.1. 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 charge de la réalisation des audits. Le CARIF Espace Compétences y également associé ; il est également chargé de réaliser les documents préparatoires ainsi que les comptes rendus à la validation des participants.

5.2.2. 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.

5.2.3. Fréquence de rencontres :

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.

ARTICLE 6 – COMMUNICATION ET PUBLICITÉ

Les parties signataires du protocole s'engagent à une obligation réciproque de communication sur leur collaboration et sur les actions menées dans le cadre du label. Afin de soutenir sa mise en œuvre opérationnelle, les signataires s'engagent à promouvoir le label auprès de leurs différents partenaires à partir de supports de communication communs.

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

ARTICLE 7 – RÉVISION DU PROTOCOLE

La révision du présent protocole peut être demandée à tout moment par chacun des signataires. Toute modification ou renonciation à l'une quelconque des dispositions du présent protocole ne pourra prendre effet qu'après avoir fait l'objet d'un accord écrit, sous forme d'avenant au présent protocole, dûment signé par les parties.

Sur proposition du comité de labellisation, et validation du comité de pilotage, les signataires pourront décider d'élargir ce protocole à d'autres financeurs.

L'ajout d'un financeur fera l'objet d'un nouveau protocole signé par toutes les parties qui identifiera notamment :

- le nouveau financeur intégré,
- les conditions particulières qui lui sont applicables,
- le rappel des conditions générales applicables à tous les partenaires,
- l'éventuelle modification de la répartition des charges entre financeurs.

ARTICLE 8 – DURÉE DU PROTOCOLE

Le présent protocole d'engagement est exécutoire à sa notification aux bénéficiaires. Sa durée est d'un an et il sera renouvelé chaque année par tacite reconduction dans la limite de 10 ans.

ARTICLE 9 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Pour les besoins de la mise en œuvre de la présente convention, la Région portera à la connaissance des différents financeurs les résultats des diagnostics réalisés par le prestataire titulaire du marché d'audit conclu par elle.

Les financeurs s'obligent dans le cadre du présent protocole à assurer la confidentialité de ces éléments qui ne devront en aucun cas être utilisés à d'autres fins que celles liées à la labellisation des opérateurs candidats.

ARTICLE 10 – RÉSILIATION

Les signataires du présent protocole d'engagement peuvent interrompre leur partenariat, notamment en cas de changements législatifs ou réglementaires substantiels ainsi qu'en cas de non-respect des dispositions du protocole ou de ses avenants, par l'une des deux parties.

Chaque partie pourra résilier le présent protocole par lettre recommandée avec accusé de réception.
La résiliation prendra effet à l'issue d'un délai de 3 mois à compter de la réception de ladite lettre.

La résiliation ne désengage pas les parties au regard de leurs obligations liées au financement des actions engagées.

Annexes :

Le présent protocole comporte 2 annexes :

- le cahier des charges du label qualité « Performance vers l'Emploi »
- le référentiel applicable

Fait à Marseille, le

Le Directeur régional de Pôle Emploi Provence-Alpes-Côte d'Azur

Thierry LEMERLE

Le Président du Conseil régional Provence-Alpes-Côte d'Azur

Renaud MUSELIER

Le Président du Fongecif PACA

René ANCELIN

La Présidente de l'Agefiph

Anne BALTAZAR

Label qualité « Performance vers l'Emploi »

Cahier des charges

Logo en cours de réalisation

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'internationalisation[7]. 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.

---

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

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.

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 prédéfinis[8].

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

[8] *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.*

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 évolutions[9], 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 ;

- 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

---

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.

[9] *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

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 CNEFOP[10].

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 légitimé 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.

1.3.1.1 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.

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

[10] *Le label Éduform étant un exemple pour lequel ces travaux d'articulation sont en cours de réalisation*

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.

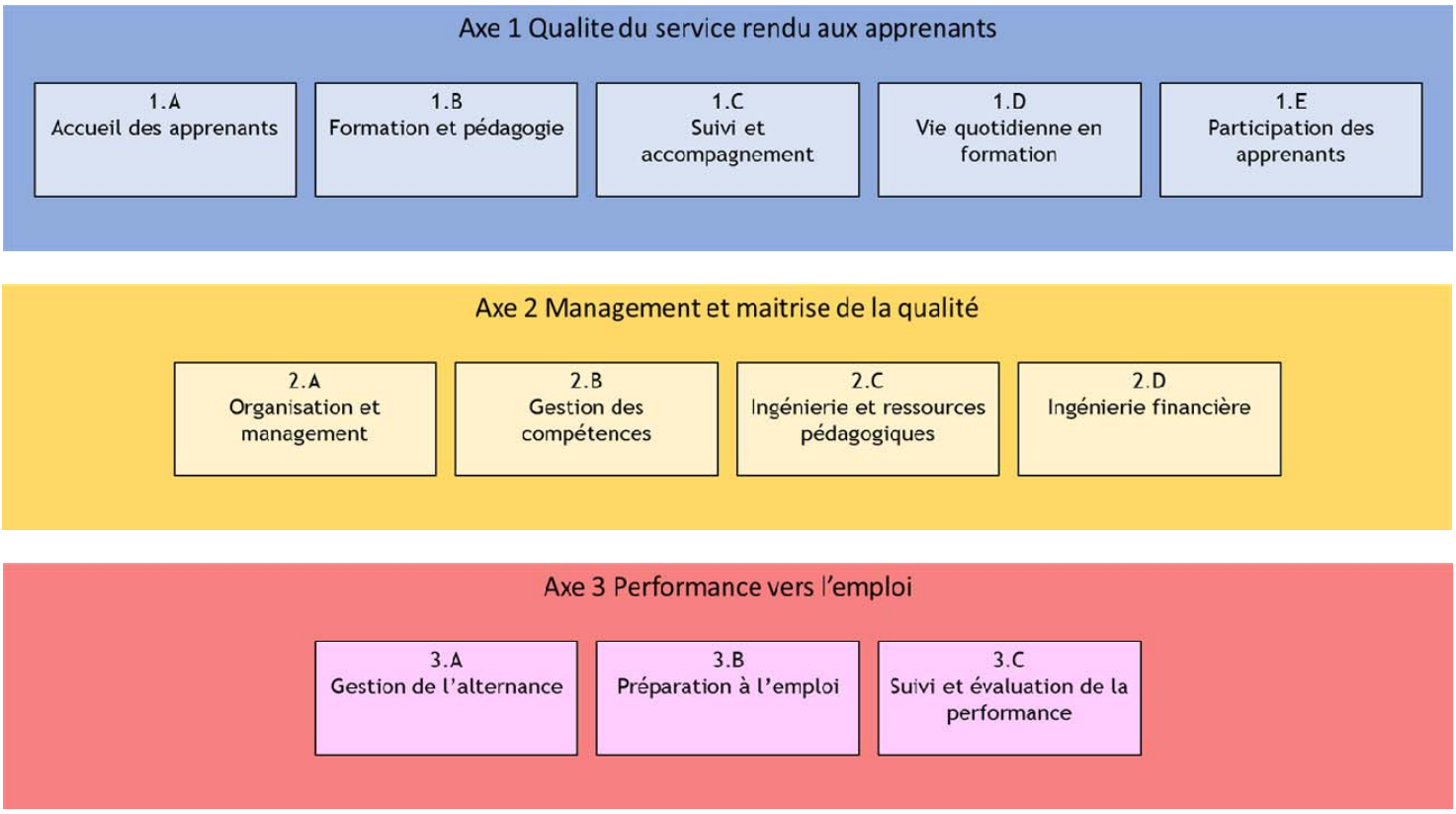
1.3.1.1.1 II- LES PRINCIPES CLEFS DU DISPOSITIF

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 3ème axe est réorienté en direction de critères permettant de garantir la « 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'efficience 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'efficience 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 Centre 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- <u>Le coût de la labellisation</u>

- 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 évènements (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.

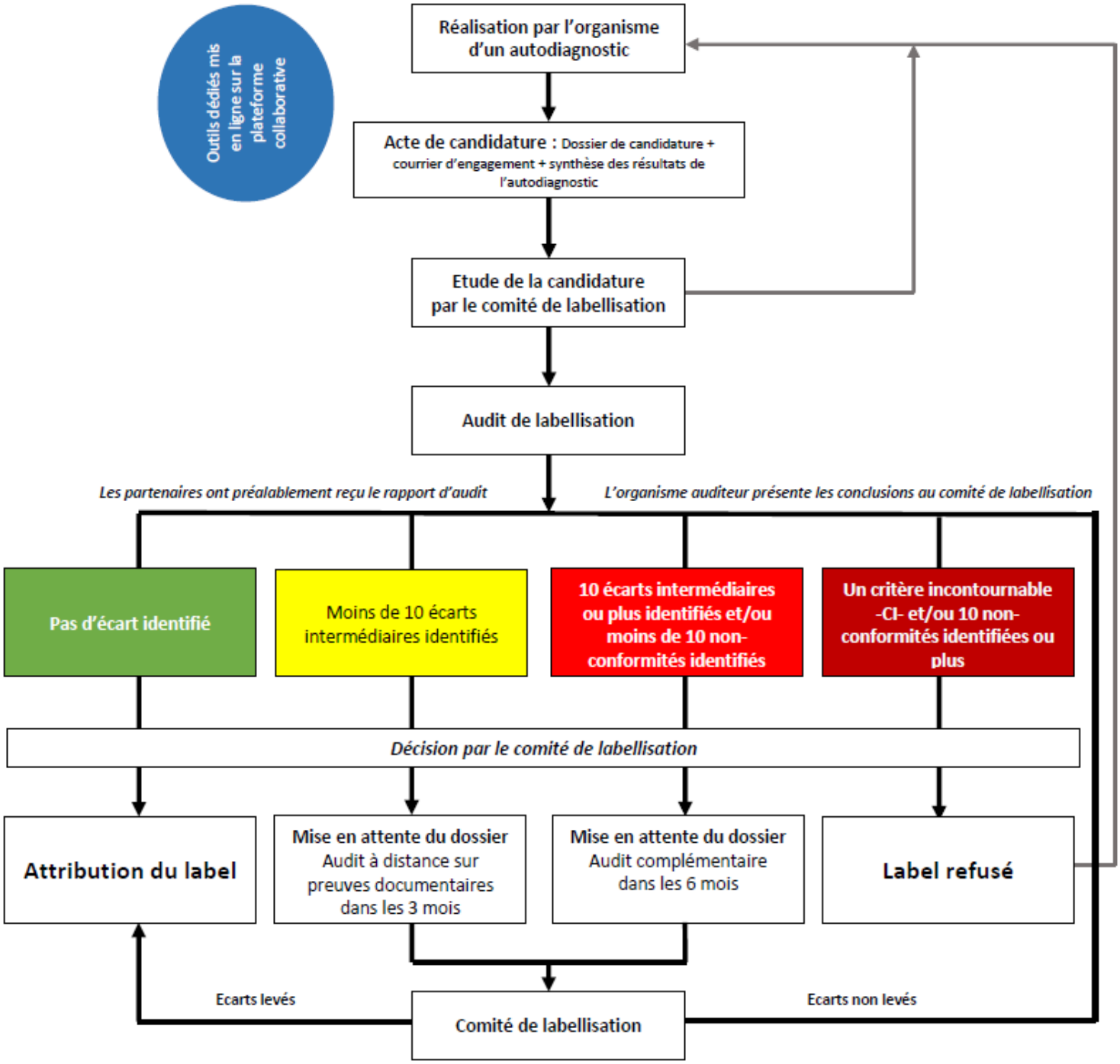
III- LES ÉTAPES DU DISPOSITIF

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 possiblité d'utiliser toutes les informations dont ils disposent pour étudier la candidature d'un centre de formation.

SCHÉMA 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.

1.3.1.1.2 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.

1.3.1.1.3 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 compte-tenu 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.

1.3.1.1.4 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.

1.3.1.1.5 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.