

# La démarche qualité dans le domaine de la formation professionnelle

---

par **Catherine Beauvois**, Secrétaire générale du Conseil National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles (CNEFOP)

## Qu'entend-on par "démarche qualité" dans le domaine de la F.T.L.V. ?

Aujourd'hui parler de qualité, c'est parler de qualité dans un contexte un peu particulier parce qu'il y a une réforme de la formation professionnelle, qui arrive, qui porte le temps "2" de la qualité sur le champ de la formation professionnelle et qui va avoir un impact sur l'ensemble du champ de la formation et un impact un peu spécifique sur celui de l'enseignement supérieur. Pourquoi ? Le projet de loi qui est porté par Muriel Pénicaud a pour ambition de rendre obligatoire, de généraliser la nécessité de bénéficier d'une certification qualité. Donc ce sont des démarches qui ne seront plus volontaires, strictement volontaires, elles sont désormais obligatoires et imposées à l'ensemble des organismes de formation, qui souhaitent bénéficier de fonds de la formation professionnelle, à partir de 2021. Le sujet cependant se pose de façon assez différente sur le champ de la formation professionnelle continue dans le champ universitaire parce que le projet de loi fait dérogation au champ scolaire et au champ universitaire qui n'auront pas besoin d'aller chercher la certification que tous les autres auront l'obligation d'aller chercher. La bonne nouvelle, c'est que certainement vous avez dans l'univers universitaire plus de temps pour vous organiser, plus de marge de manœuvre pour savoir comment vous allez aller chercher l'équivalent de certaines certifications. Pour le coup, dans la mesure où la F.C.U. a travaillé à une certification, qui est de très grande qualité et que le CNEFOP a recensée. Typiquement, vous pouvez rester sur cette labellisation de la F.C.U., plutôt que d'aller chercher la certification nationale obligatoire. Mais il n'en reste pas moins que ma conviction forte, c'est qu'il faut se mettre à la qualité.

## Quels sont les enjeux de la démarche qualité ?

L'enjeu de rentrer dans une démarche qualité, va être de deux ordres, au regard de la réglementation qui se pose sur le champ de la formation professionnelle continue. En fait, on est dans un mixte d'obligation de qualité de service et d'obligation de management par la qualité. Je vais évidemment tout de suite détailler. La qualité du service, c'est vraiment l'idée de dire, à un moment donné, je contrôle la qualité de ce qui est délivré par l'organisme de formation, prenant l'exemple, évidemment, d'un service de formation continue, "Est-ce que tel et tel service que j'attends dans les critères du décret sont satisfaits ?" Très concrètement, quelle est la qualité de l'accueil et des informations, renseignements qu'un étudiant, un adulte poussant la porte d'un centre de formation continue va trouver pour s'orienter et comprendre quelle est la nature du programme, des compétences qu'il va pouvoir développer, des financements auxquels il peut accéder ? Voilà, ça c'est typiquement du service. Mais vous avez d'autres critères dans le décret qui relèvent plus de ce qu'on qualifie généralement de management par la qualité, donc ce n'est pas tant l'idée de dire "Est-ce que oui ou non vous délivrez ce service ?", mais "Est-ce que vous avez une organisation, que j'allais qualifier d'apprenante ?" On est dans l'univers de la formation professionnelle, au sens où elle vous permet de corriger vos erreurs ou vos défaillances et par exemple, typiquement, "quel est le

traitement que vous réservez aux questionnaires de satisfaction qu'en général la plupart des organismes de formation font remplir en fin de formation ?"

### Quels sont les implications en termes d'organisation dans les établissements ?

Une démarche qualité peut s'adapter à toutes les organisations, ça ce n'est pas le sujet. Par contre une démarche qualité qui est bien vécue dans une organisation de travail, c'est en général une démarche qualité qui est portée par l'ensemble des salariés, l'ensemble de la ligne managériale. C'est en général, vraiment un facteur de réussite absolument fondamental. La façon dont je comprends les choses, c'est que lorsque l'on vise la formation professionnelle tout au long de la vie, l'idée c'est vraiment de dire qu'il est impératif que l'ensemble des politiques publiques qui y contribuent, formation professionnelle initiale, formation professionnelle continue, soient suffisamment coordonnées pour permettre du point de vue des personnes, qui au démarrage sont étudiants, sont ensuite actives et susceptibles de revenir en tant que stagiaires de la formation professionnelle, que ces personnes tout au long de leur vie aient un accès fluide, facile aussi bien financé que possible, à la formation professionnelle ce qui relève à la fois d'enjeux de tuyaux, notamment d'ingénierie financière mais ce qui relève aussi, de mon point de vue, presque surtout de coordination en termes de services, de conseils, de capacité, du coup à être au clair sur l'offre de formation à laquelle on peut accéder, notamment quand on est adulte. Je suis marquée depuis que je travaille dans ce champ-là, sur, par exemple, la grande difficulté à pointer, d'un point de vue juridique et conceptuel, la différence entre le statut d'étudiant et le statut de stagiaire de la formation professionnelle. C'est toute la vertu de cette réflexion dynamique, collective autour de l'efficiace des services qu'on rend au public, aux étudiants, si on est côté formation professionnelle universitaire initiale qui peut être interrogée et encore une fois, c'est vraiment des choses qui peuvent être formidablement vertueuses d'autant plus, que j'insiste encore une fois, par rapport au périmètre global de la qualité attendue dès la formation professionnelle continue, on a vraiment toute liberté d'y aller plus progressivement et de le faire.