

*« Si l'on arrête de se perfectionner, on arrête d'être bon »*

## Une expérimentation « Délégués Auditeurs Qualité » (D.A.Q)



### **Moderniser Sans Exclure Sud**

29 Avenue de Frais Vallon  
Bat Le Nautile  
13013 MARSEILLE

Tél. : 04.91.10.40.00

Mail. : [accueil@msesud.fr](mailto:accueil@msesud.fr)

Web. : <http://mi.msesud.fr>



## 1. Contexte :

Depuis 2006, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur a mis en place un Service Public Régional de Formation Permanente et d'Apprentissage (SPRFPA), dont l'objectif premier reste l'élévation du niveau de qualification professionnelle du plus grand nombre et en priorité des personnes sans qualification ni emploi, auxquelles sont dédiées l'essentiel de ses actions. Ce service se trouve au croisement de différents enjeux et de plusieurs logiques, car il doit à la fois apporter des réponses aux problématiques d'insertion professionnelle des personnes et contribuer à un développement local des territoires dans un contexte économique difficile. Pour tenter d'améliorer le système et les pratiques des acteurs qui le mettent en œuvre, il nous semble primordial que la personne, qui se forme, soit le premier acteur de son parcours de formation.

Dans ce cadre, la région a développé plusieurs initiatives susceptibles de conjuguer et de mettre en musique cette partition, qui se joue à différents niveaux. Sans être exhaustif, citons :

- l'élaboration partenariale du Contrat de Plan Régional de Développement des Formations Professionnelles (CPRDFP), qui réunit l'Etat, la région et les partenaires sociaux ;
- la démarche Qualité « Responsabilité Sociale et Environnementale pour l'Apprenant-Usager » (Qualité RE.S.E.A.U),
- Une expérimentation participative dite « Mission (Im)possible ? » visant à favoriser l'expression et la prise en compte des apprenants à travers leurs délégués.

En effet, l'un des fils rouges, qui traverse l'ensemble de ces « chantiers » est constitué par le souhait d'encourager une citoyenneté active et de promouvoir des dynamiques participatives impliquant les usagers, opérateurs et partenaires intervenant dans les processus de formation et de qualification.

La proposition ci-dessous s'inscrit dans cette ambition. Elle est portée par Moderniser Sans Exclure-Sud qui anime depuis plusieurs années le dispositif de participation des usagers évoqué ci-dessus.

## 2. Histoire de la proposition :

Notre association est à l'origine et en charge de l'animation de l'un de ces dispositifs, qui vise l'accompagnement des territoires dans la mise en place d'espaces d'expression des usagers. Notre approche, basée sur le volontariat des personnes et des organismes a permis la conception et la diffusion de différents outils et méthodes permettant de faire vivre, capitaliser et évaluer les résultats de cette dynamique. Le 26 mai 2011, un anti-colloque réunissant quelque 250 apprenants, formateurs responsables techniques et politiques a permis de faire un premier bilan de cette recherche/action. Cette analyse partagée des résultats et faiblesses de notre intervention a permis d'identifier plusieurs axes de consolidation et de développement de la démarche avec :

- La question de **la fonction de délégué** et la nécessité de prévoir des modalités de formation et de reconnaissance, afin de susciter les vocations, définir le rôle et favoriser une appropriation collective (notion d'intérêt général) et non plus seulement individuelle des problématiques. Dans ce cadre, il conviendra également d'explorer les compétences transférables que cette fonction peut permettre de développer, pour les personnes, qui en acceptent la promesse
- En second lieu, nous souhaitons réfléchir avec les équipes formatives de quelques organismes volontaires à la place de la **participation dans le projet pédagogique** des structures en essayant de favoriser un échange de pratiques entre opérateurs, mais également de concevoir des supports d'évaluation, afin de mieux appréhender les impacts, les résultats et faciliter la transmission et l'essaimage.
- Un troisième axe est constitué par **l'instruction, la prise en compte et la communication des problématiques liées aux conditions de vie des usagers** de la formation professionnelle. Ce travail s'appuie sur le support Extranet, qui fait l'objet d'une refonte complète à la fois sur le fond avec des fonctionnalités nouvelles, mais également dans la forme avec une reprise de la charte graphique. Ce travail est fait en collaboration avec des groupes de stagiaires en formation.
- Enfin nous souhaitons initier et accompagner un 4<sup>e</sup> chantier, qui fait l'objet de la présente note. Cette proposition, intitulée **DAQ (Délégués Auditeurs Qualité)** est née d'un constat récurrent lié à la difficulté de susciter une expression sur les questions relatives à la formation elle-même. En effet, dans le cadre des espaces d'expression initiés à travers le dispositif « Mission (Im)possible ? » les préoccupations des usagers se sont portées sur des questionnements liés aux conditions de vie, difficultés de déplacement, ... Sans vouloir nier l'importance de ces enjeux pour les citoyens, il faut

bien constater que les marges de manœuvre de la collectivité qui est à l'origine de cette offre de participation sont souvent très étroites. Notamment quand il s'agit de problématiques qui ne relevaient pas des compétences régionales. Pour cela, nous souhaitons expérimenter une approche complémentaire aux supports existants. Celle-ci devra éclairer les perceptions et aspirations des apprenants **au regard de l'acte formatif**. Il nous semble qu'une implication directe d'un groupe « d'usagers », dans une réflexion sur les finalités et critères de réussite d'une formation peut constituer une forme nouvelle et innovante de participation active. Cela devra également permettre d'intervenir sur la chronologie et ambition d'une offre de participation. En effet, si l'on propose fréquemment aux bénéficiaires de donner leurs visions a posteriori, il est plus rare, mais aussi plus difficile de les associer en amont du processus. Parmi nos hypothèses de travail, nous espérons également que ce dispositif puisse contribuer à favoriser des postures plus proches de la proposition/construction que de la critique de l'existant.

### 3. Description du projet :

#### Objectifs généraux :

- ✓ Expérimenter un outil complémentaire, susceptible de mettre en pratique les choix politiques de la région, qui souhaite mettre les préoccupations des apprenants au cœur du service public ;
- ✓ Compléter les réflexions autour de la démarche Qualité RE.S.E.A.U avec des apports construits PAR et AVEC des usagers
- ✓ Associer des représentants des apprenants à une réflexion sur la qualité de la formation

#### Objectifs opérationnels et éléments de contenus :

- ✓ Constitution d'un groupe projet composé d'une 15aine de délégués de stagiaires volontaires ;
- ✓ Acquisition de connaissances légales, règlementaires et organisationnelles de la FPC
- ✓ Initiation au management de qualité, démarche d'évaluation, feed-back
- ✓ Développer des compétences d'écoute, d'animation de groupe, de synthèse...
- ✓ Élaboration par le groupe d'un catalogue des principales dimensions de la qualité, définition des critères, et indicateurs permettant d'apprécier l'atteinte des objectifs avec les marges de tolérance, et éventuellement des pistes d'améliorations;
- ✓ Construire et tester avec un groupe expérimental cette grille d'analyse
- ✓ Diffuser et valoriser les résultats

#### 4. Proposition de déroulement :

La démarche repose sur la mise en place d'un groupe projet d'une quinzaine de délégués de stagiaires volontaires, issues de plusieurs organismes de formation. Nous les désignons ci-dessous par l'acronyme « DAQ » (**D**élégué(e)s **A**uditeurs **Q**ualité)

La mise en œuvre pourrait s'envisager sur une année en 8 étapes. Notre description est donnée à titre indicatif et peut faire l'objet de modifications. (Cf. nos conclusions ci-dessous). L'approche est basée sur des apports théoriques et conceptuels, une mise en pratique alternant des situations individuelles et collectives privilégiant des méthodes actives.

**Phase 1 Constitution du groupe projet** avec un séminaire introductif (2 jrs)

- a) appropriation des ambitions et modalités du projet par le groupe
- b) présentation des concepts du management de la qualité,
- c) Information sur les fondements et l'organisation du système de la FPC (acteurs et missions et financements)
- d) Élaboration d'un plan de travail permettant le recueil d'information par les DAQ dans leurs groupes d'appartenance ;

**Phase 2 Identification des dimensions de la qualité** dans le champ de la formation avec des focus groupes (2 jrs)

**Phase 3 Conception et mise en forme d'une grille d'analyse** travail préparatoire de l'étape 5 (2 jr)

- a) Mise en forme et priorisation des dimensions, critères, indicateurs ... que les apprenants considèrent comme étant pertinents
- b) préparation de la visite, des questions, simulation d'entretiens ...

**Phase 4 Enrichissement et validation de la grille** Présentation et discussion du support avec les prestataires qualité RESEAU (1 jr)

**Phase 5 Réalisation d'un audit qualité avec 3 organismes** de formation ayant accepté le principe d'un audit par des « non-professionnels »<sup>(1)</sup>. La mise en œuvre prévue sur une journée/par centre est prévue en 4 temps :

1. Rencontre avec la direction de l'organisme
2. Visite de la structure
3. Rencontre avec l'équipe formative,
4. Discussion avec les apprenants et délégués de la structure

---

<sup>1</sup> Il conviendra de veiller à ce que les participants au groupe expérimental, ne soient pas issus des structures auditées.

**Phase 6 : Rédaction d'un rapport d'audit** qui devra faire apparaître les points positifs et les éléments perfectibles avec éventuellement des préconisations  
(2) avec remise d'une lettre certificat d'audit par des représentants d'utilisateurs

### Phase 8 : Analyse partagée de l'expérience

L'animation générale du dispositif sera portée par Moderniser Sans Exclure en étroite collaboration avec les services de la DFA et notamment les CMT en charge du suivi des actions. Sur certaines parties du programme, MSE fera appel à des intervenants extérieurs.

## 5. En guise de conclusion ...

*" J'aime celui qui rêve l'impossible. " ( Le Second Faust )  
Johann Wolfgang Goethe,*

Notre projet s'inscrit dans une ambition, qui rompt de façon importante avec la plupart des logiques existantes. Ceci est vrai aussi bien pour :

- **les membres du groupe projet DAQ,**  
car ils sont invités à participer à l'évaluation d'un service, ce qui les éloigne considérablement d'une posture habituelle de simples utilisateurs/consommateurs d'une prestation, imaginée par d'autres
- **que pour les destinataires potentiels des constats et observations,**  
car le processus implique de reconnaître aux « bénéficiaires » une légitimité, qui suppose de la part des « professionnels » de se laisser questionner par des « non-professionnels »
- **qu'au regard du contexte,**  
car pour corser le tout, cette « révolution culturelle » ne dispose que d'un temps fortement contraint par les obligations, qui pèsent sur les organismes et les personnes, liés principalement par un contrat d'acquisition et de validation de compétences .

Et quand on connaît les inquiétudes et résistances que peuvent générer la mise en place de dispositifs d'évaluation, même pilotés par des hommes de l'art, il faut sans doute une bonne dose d'inconscience pour faire une proposition de ce type. Mais fidèles à notre réputation de ne jamais prendre le chemin de la facilité, nous assumons ce qualificatif en espérant que d'autres vont accepter de nous accompagner sur ce chemin !

---

<sup>2</sup> Ce travail peut s'envisager avec des modalités bilatérales entre le groupe projet et chaque organisme ayant fait l'objet d'un audit et/ou dans le cadre d'un séminaire élargi invitant les trois structures et d'autres, par exemple lors du prochain ANTI-colloque ...

## 6. Quelques observations :

- ✓ La mise en place effective de cette expérimentation est conditionnée par l'existence d'un accord de principe avec au moins trois organismes qui acceptent le principe d'un « Audit Qualité ». Cela devra comporter à la fois
  - un engagement à recevoir le groupe projet (5 apprenants) et à lui fournir les renseignements demandés
  - et une acceptation de la publication des résultats, avec, à l'instar des modalités prévues par la Chambre Régionale des Comptes, la possibilité pour l'organisme d'apporter des observations.
- ✓ La deuxième condition préalable repose sur la volonté d'une quinzaine d'apprenants (groupe projet) qui acceptent, dans le cadre de leur formation, de consacrer une dizaine de journées à cette démarche.
- ✓ Au-delà des impacts générés pour les organismes et les personnes qui accepteront de s'impliquer, on peut imaginer que les résultats serviront également à alimenter les réflexions sur la démarche qualité RESEAU du Conseil Régional.
- ✓ À ce titre, il nous paraît intéressant de rechercher une diversité dans l'échantillon des opérateurs : taille, nature juridique, type de formations dispensées, localisation, etc.
- ✓ Pour accompagner le processus et capitaliser les résultats, il est prévu de mettre en place un Comité de pilotage associant les services de la Région.

Restant à la disposition de toutes celles et ceux qui souhaitent plus de précisions.

Pour l'équipe **M**oderniser **S**ans **E**xclure Sud

