

Qualité / Quality

La prise en compte d'une démarche qualité est un élément essentiel pour la bonne gestion d'une organisation comme les Campus des Métiers et des Qualifications (CMQ). Cette page présente les principes retenus pour la politique Qualité des CMQ de la région Bourgogne Franche-Comté (BFC).

Postulats

- Un CMQ est un réseau multi-acteurs indépendants mais unis dans la poursuite d'un objectif partagé. La principale conséquence de cette indépendance des acteurs est une diversité des approches des politiques Qualité et des niveaux de maturité des acteurs qui les portent.
- Les processus de certification nécessitent une adhésion de chacun des membres à cette certification. A défaut il incomberait au CMQ d'assurer cette certification (exemple : ISO 9001) sur son périmètre. Ceci n'est pas le rôle du CMQ et de plus, il ne dispose pas des moyens permettant d'assurer cette tâche. Le processus d'audit externe de certification est coûteux en temps et financièrement et n'est pas obligatoirement compatible avec la politique Qualité mise en oeuvre par les différents acteurs du réseau. Certains membres du réseau peuvent avoir une politique Qualité basée sur la notion d'auto-évaluation seulement.

Principes :

- Concernant la définition du périmètre de la politique Qualité : La politique Qualité des CMQ est définie au niveau de la partie gouvernance des CMQ en dehors des acteurs ayant une personnalité propre (sur lesquels le CMQ n'a aucune liaison tant hiérarchique que fonctionnelle).
- Le développement d'un principe d'auto-évaluation avec une évaluation externe non certifiante est retenu.
- Les éléments de la politique Qualité des CMQ sont les suivants :
 - Une écoute « client (parties prenantes) » : la gouvernance d'un CMQ définit le Conseil de Perfectionnement et l'Assemblée Générale du CMQ comme outils de gestion de l'écoute « client ». La présence des partenaires du CMQ dans ces deux structures permet la remontée d'informations et l'analyse de la satisfaction des parties prenantes. Le CREFOP (Comité Régional de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelles), organisme quadri-partite en région BFC est un complément permettant de positionner les actions des CMQ dans un contexte plus général. Il dispose notamment de deux commissions (Formation professionnelle, Emploi et sécurisation des parcours professionnels) qui représentent pour les CMQ des éléments de retour d'informations importants. De plus, les relations fréquentes du Directeur Opérationnel / Directeur de Campus avec les partenaires du CMQ dans le cadre des actions menées sont des éléments importants de l'écoute « client ».
 - La gestion par indicateurs : Le nouveau cahier des charges de (re-) labellisation des CMQ définit un ensemble de critères (11) qui représentent autant d'indicateurs de suivi du CMQ. Ces critères peuvent être affinés notamment concernant le critère 9 (« Des parcours innovants de formation

- professionnelle ») qui représente l'ADN des CMQ.
- Analyse régulière de ces indicateurs : Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, l'analyse régulière des indicateurs avec leurs positionnements entre des valeurs seuil et des valeurs cible permet de piloter au mieux le CMQ. Doté d'un Conseil de Perfectionnement, instance dans laquelle la situation du CMQ est évaluée régulièrement, le CMQ peut déployer cette démarche d'amélioration continue.
 - Traçabilité des actions : La définition de compte rendu des réunions du Conseil de Perfectionnement permet de mettre en oeuvre une traçabilité des actions entreprises notamment de l'analyse des indicateurs et des actions mises en oeuvre / à mettre en oeuvre en fonction de cette analyse.
 - Evaluation externe : L'apport d'une vision externe au CMQ est toujours un plus dans un processus d'amélioration continue. Ne pouvant pour des raisons humaine et financière nous positionner dans un contexte de certification, l'auto-évaluation constitue la première étape de prise de recul dans la gestion d'un CMQ. Nous proposons une innovation managériale pour la politique Qualité des CMQ en introduisant une évaluation externe issue des pairs. Le principe est qu' après formation, le Directeur Opérationnel de chaque CMQ effectue un audit d'un autre CMQ de manière tournante. Cette démarche permet d'avoir un retour sur le fonctionnement d'un CMQ par une personne ayant une bonne connaissance de la spécificité de la gestion d'un CMQ et neutre par rapport à ce CMQ. Cette démarche pourrait être généralisable par exemple vis à vis de CMQ d'une autre région mais demeurant dans la thématique du CMQ étudié.

Mesure de la satisfaction :

- La mesure de la satisfaction, sur une échelle de temps annuelle, des parties prenantes au CMQ peut s'effectuer au travers de l'Assemblée Générale. En effet, cette dernière regroupe l'ensemble des membres du CMQ. Elle se réunit avec une fréquence annuelle ce qui permet un retour sur une période raisonnable pour la mise en place d'actions correctrices, curatives ou préventives si besoin. Une analyse peut par exemple être menée au travers d'un questionnaire de satisfaction en ligne accessible à partir de l'invitation à l'Assemblée Générale.
- D'une manière globale, sur une échelle de temps plus importante, la satisfaction de parties prenantes se mesurera aussi au développement du CMQ et de sa re-labellisation à l'issue de la période initiale d'obtention du label CMQ.

Date de dernière mise à jour : 2019-01-16