



RÉGION
AQUITAINE

Conseil Régional d'Aquitaine

GUIDE METHODOLOGIQUE

pour une amélioration continue

de la « Qualité de la Prescription » vers le PRF

Version octobre 2013

Ce Guide reprend les **6 axes d'amélioration continue** de la qualité de la prescription vers le PRF :

1. **Renforcer la fluidité du système acteur « Prescription » : Améliorer la qualité des relations**
2. **Expliciter les règles du jeu du process de prescription**
3. **Améliorer globalement l'acte de prescription**
4. **Améliorer l'information de base des demandeurs d'emploi**
5. **Rendre le public davantage acteur de son parcours de formation**
6. **Mieux outiller l'acte de prescription via l'outil en ligne ACM**

Ce Guide est structuré entre trois colonnes, et comporte pour chacun des axes qualités étudiés :

- des **domaines** (*colonne 1*)= champs concrets d'application de l'AXE QUALITE examiné
- des **critères qualité** (*colonne 2*)= les exigences fixées par le référentiel ou les réalisations souhaitables dans le domaine examiné pour améliorer la qualité
- une colonne **vérification et indicateurs de réalisation** (*colonne 3*) permettant de noter les actions « amélioration de la qualité » qui ont été conduites par la structure concernée dans chacun des domaines du référentiel qualité

**AXE 1 : Renforcer la fluidité du système acteur « Prescription » :
Améliorer la qualité des relations**

| Domaines | Critères | Acteurs concernés | Vérification : Indicateurs de réalisation |
|---|---|-------------------|--|
| 1.1 les relations entre la Région et les opérateurs ou partenaires | 1.1.1 la Région inscrit les termes de ce référentiel qualité dans les conventions avec ses partenaires et opérateurs | Région | |
| | 1.1.2 La Région ainsi que l'ensemble des opérateurs et partenaires du process de prescription s'engagent à mettre en œuvre les critères qualités de ce référentiel | TOUS | |
| | 1.1.3 La Région favorise sur le territoire Aquitain les relations entre les acteurs de la prescription | Région | |
| 1.2 les relations Prescripteurs / OF | 1.2.1 des rencontres régulières sont organisées entre les OF et les « référents formations » des prescripteurs | PR+OF | |
| | 1.2.2 Une rencontre systématique est organisée entre les prescripteurs et les OF qui proposent une offre | PR+OF Région | |
| | 1.2.3 les motifs de la sélection sont explicites et transparents et portés à la connaissance du prescripteur (par l'OF) | OF | |
| | 1.2.4 autre (proposé par la structure) | | |
| 1.3 la régulation de la démarche qualité par l'outil ACM | 1.3.1 mise en place d'un groupe utilisateur pour observer la mise en œuvre de la démarche qualité (= fonction observatoire de l'outil) | ACM | |
| | 1.3.2 autre (proposé par la structure) | | |
| 1.4 les relations territoriales | 1.4.1 la Région anime sur les territoires (participation de tous les acteurs du process) : - une analyse partagée des enjeux locaux de formation - une évaluation collective de la pertinence et de la qualité de l'offre locale de formation | PR+OF Région | |
| | 1.4.2 autre (proposé par la structure) | | |

Synthèse de l'auto-évaluation AXE 1

Points forts

Points faibles

Propositions d'amélioration

AXE 2 : Expliciter les règles du jeu du process de prescription

| Domaines | Critères | Acteurs concernés | Vérification : Indicateurs de réalisation |
|--|---|-------------------|--|
| 2.1 le public éligible | 2.1.1 la Région explicite les publics qui sont éligibles pour chaque action | Région | |
| | 2.1.2 les OF précisent les publics-cibles dans l'affichage de l'offre | OF | |
| | 2.1.3 l'offre de formation est adaptée aux divers types de publics | Région OF | |
| | 2.1.4 autre (proposé par la structure) ... | | |
| 2.2 l'ouverture à la pré-inscription | 2.2.1 L'ouverture d'une session à la pré-inscription se fait 120 jours avant son démarrage | OF ACM | |
| 2.3 la durée de vie d'une prescription <i>pour limiter les effets négatifs de désistements éventuels</i> | 2.3.1 une pré-inscription reste active jusqu'à la date d'entrée tardive en formation (pour les formations en entrées groupées) | OF ACM | |
| | 2.3.2 pour les autres formations (entrées et sorties permanentes et PQL), la liste de pré-inscription reste active pour une durée maximum de 6 mois, à compter de la date de convocation par l'organisme de formation | OF ACM | |
| | 2.3.3 autre (proposé par la structure) ... | | |
| 2.4 la pluri-prescription <i>sur plusieurs actions à des dates ou lieux différents</i> | 2.4.1 si le prescripteur propose plusieurs types d'actions, le candidat est invité à formuler jusqu'à 3 choix | PR | |
| | 2.4.2 lorsqu'une entrée est devenue effective, les deux autres candidatures sont annulées par la procédure informatisée | OF ACM | |
| | 2.4.3 autre (proposé par la structure) ... | | |
| 2.5 nombre minimum de prescriptions <i>avant suspension ou fermeture de la prescription</i> | 2.5.1 chaque OF doit rendre lisible le nombre de places ouvertes pour chaque session | OF | |
| | 2.5.2 la fermeture d'une session ne peut intervenir avant que ne soit atteint un minimum de 5 fois la capacité de places de cette action ou la date limite d'inscription | OF ACM | |
| | 2.5.3 autre (proposé par la structure) ... | | |

Synthèse de l'auto-évaluation AXE 2

Points forts

Points faibles

Propositions d'amélioration

AXE 3 : Améliorer globalement l'acte de prescription

| Domaines | Critères | Acteurs concernés | Vérification : Indicateurs de réalisation |
|--|--|-------------------|--|
| 3.1 <i>niveau d'information des structures de prescription</i> | 3.1.1 les appels à projets et les termes de la commande sont formulés de façon claire et explicite | Région | |
| | 3.1.2 l'affichage de l'offre dans ACM précise les types, contenus et modalités de chaque action | Région OF | |
| | 3.1.3 <i>autre (proposé par la structure) ...</i> | | |
| 3.2 <i>validation du projet professionnel ou de formation</i> | 3.2.1 le prescripteur précise s'il a ou non validé le projet et par quel moyen (il peut joindre jusqu'à 3 documents annexes complémentaires) | PR | |
| | 3.2.2 l'accord du candidat sur la prescription proposée a été recherché et obtenu | PR | |
| | 3.2.3 <i>autre (proposé par la structure) ...</i> | | |
| 3.3 <i>l'actualisation des savoirs des prescripteurs</i> | 3.3.1 l'actualisation continue des savoirs concernant les métiers, les secteurs d'activité et l'offre régionale de formation,...se traduit par des actions d'information observables chez les prescripteurs | PR | |
| | 3.3.2 chaque structure de prescription dispose d'un « référent formation » | PR | |
| | 3.3.3 chaque structure de prescription participe au moins une fois par semestre à une info collective ou une commission de sélection organisée par chaque OF | PR | |
| | 3.3.4 <i>autre (proposé par la structure) ...</i> | | |
| 3.4 <i>visibilité des étapes du parcours</i> | 3.4.1 les informations concernant l'historique et les étapes du parcours de formation sont mises à disposition des prescripteurs | OF ACM | |
| | 3.4.2 des modalités d'information réciproque adaptées sont mises en place entre les OF et les PR (<i>par ex. transmission de bilans de formation, fiches navette, Livret, Passeport de compétences, etc..</i>) | PR OF | |
| | 3.4.3 <i>autre (proposé par la structure) ...</i> | | |

Synthèse de l'auto-évaluation AXE 3

Points forts

Points faibles

Propositions d'amélioration

AXE 4 : Améliorer l'information de base des demandeurs d'emploi

| Domaines | Critères | Acteurs concernés | Vérification : Indicateurs de réalisation |
|---|---|--|---|
| 4.1 Concernant la formation | 4.1.1 les <u>titres</u> des actions commandées sont explicites (<i>pas de sigle sans déclinaison</i>) | Région | |
| | 4.1.2 les <u>objectifs</u> et <u>contenus</u> des actions de formation sont simples à décoder pour le demandeur d'emploi (DE) | OF + Région | |
| | 4.1.3 <i>autre (proposé par la structure) ...</i> | | |
| 4.2 Concernant les conditions d'admission et procédures de sélection | 4.2.1 les critères d'admission sont affichés et disponibles : <ul style="list-style-type: none"> le Conseil Régional rappelle les attendus de la commande de formation et les conditions réglementaires (<i>âge, permis, etc..</i>) les OF précisent clairement les pré-requis pédagogiques les dates et modalités de sélection prévue sont données par les prescripteurs et les OF Un candidat peut-être convoqué jusqu'à 3 fois dans le cas d'absences justifiées | TOUS Région Région + OF PR+OF OF | |
| | 4.2.2 la convocation à une réunion d'info co et / ou entretien de sélection est adressée aux candidats au plus tard 7 jours avant la réunion (infos précises garantissant l'égal accès à tous) | OF | |
| | 4.2.3 les motifs de non sélection sont multiples, explicites et transparents et tenus à disposition du candidat par le prescripteur | PR+OF | |
| | 4.2.4 <i>autre (proposé par la structure) ...</i> | | |
| 4.3 Concernant les principales caractéristiques du métier | 4.3.1 les compétences requises, les modalités et rythmes de travail ainsi que les autres caractéristiques du métier sont indiquées aux candidats | PR+OF | |
| | 4.3.2 <i>autre (proposé par la structure) ...</i> | | |
| 4.4 Concernant les modalités pratiques de la formation | 4.4.1 les modalités d'accueil, d'hébergement,... ainsi que les modalités d'accès sont disponibles en ligne et présentées aux candidats | TOUS | |
| | 4.4.2 <i>autre (proposé par la structure) ...</i> | | |
| 4.5 Concernant les débouchés professionnels | 4.5.1 la Région soutient une démarche de professionnalisation permanente des acteurs du process de prescription | ACM | |
| | 4.5.2 les données concernant l'état du marché de l'emploi local et national sont actualisées et mises à disposition des DE | Région PR+ACM | |
| | 4.5.3 <i>autre (proposé par la structure) ...</i> | | |

Synthèse de l'auto-évaluation AXE 4

Points forts

Points faibles

Propositions d'amélioration

AXE 5 : Rendre le public davantage acteur de son parcours de formation

| Domaines | Critères | Acteurs concernés | Vérification : Indicateurs de réalisation |
|---|--|-------------------|---|
| 5.1 Dès la préconisation | 5.1.1 les attentes et motivations du candidat sont prises en compte lors de la prescription | PR | |
| | 5.1.2 le prescripteur identifie les freins individuels d'accès à la formation | PR | |
| | 5.1.3 le prescripteur explicite les règles liées à l'aire de recrutement | PR | |
| | 5.1.4 le prescripteur vérifie l'accord du candidat concernant la ou les formation(s) proposée(s) | PR | |
| | 5.1.5 <i>autre (proposé par la structure) ...</i> | | |
| 5.2 Pendant le processus de sélection | 5.2.1 les acquis, expériences et motivations du candidat sont prises en compte par l'OF | OF | |
| | 5.2.2 la priorité d'éligibilité géographique doit être prise en compte par l'OF | OF | |
| | 5.2.3 les motifs de non sélection sont explicites et transparents et tenus à disposition du candidat | PR+OF | |
| | 5.2.4 <i>autre (proposé par la structure) ...</i> | | |
| 5.3 Pendant la formation | 5.3.1 L'organisme de formation met en œuvre une pédagogie active | OF | |
| | 5.3.2 Le public en formation est associé activement à l'organisation de l'environnement de la formation (repas, transports, ...) | OF | |
| | 5.3.3 <i>autre (proposé par la structure) ...</i> | | |
| 5.4 Au terme de chaque étape du parcours | 5.4.1 les attentes du candidat concernant l'étape suivante du parcours sont recueillies et prises en compte | PR+OF | |
| | 5.4.2 <i>autre (proposé par la structure) ...</i> | | |

Synthèse de l'auto-évaluation AXE 5

Points forts

Points faibles

Propositions d'amélioration

AXE 6 : Mieux outiller l'acte de prescription via l'outil en ligne ACM

| Domaines | Critères | Acteurs concernés | Vérification : Indicateurs de réalisation |
|--|--|-------------------|---|
| 6.1 Outil d'information sur la commande régionale <i>(en amont, à destination des prescripteurs)</i> | 6.1.1 une vision anticipée de la commande régionale de formation : liste des formations et fiches annexes de la commande mises en ligne | Région + ACM | |
| | 6.1.2 autre (proposé par la structure) ... | | |
| 6.2 Outil d'information sur l'offre de formation | 6.2.1 l'affichage de l'offre est saisie dans EOS et publiée sur le site ACM en amont de l'ouverture de la pré-inscription ; elle est complète et disponible le jour d'ouverture à la pré-inscription | Région + OF + ACM | |
| | 6.2.2 autre (proposé par la structure) ... | | |
| 6.3 Outil de formalisation du projet professionnel ou de formation | 6.3.1 Un certain nombre de champs obligatoires concernant le projet doivent être renseignés par le prescripteur : <ul style="list-style-type: none"> Acquis et parcours antérieur Validation du projet de formation et/ou du projet professionnel Accord du candidat Conditions matérielles, faisabilité Statut TH (oui/ non/ RQTH en cours/ NSP) | PR + ACM | |
| | 6.3.2 possibilité de renseigner des informations complémentaires et particulières concernant le stagiaire | PR + ACM | |
| | 6.3.3 autre (proposé par la structure) ... | | |
| 6.4 Outil de dialogue entre prescripteurs et OF | 6.4.1 Un espace de dialogue et d'information réciproque entre le PR (sur les raisons de la candidature) et l'OF (sur les causes de (non-) sélection et sur les suites à envisager) est formalisé sur le site ACM | PR + OF + ACM | |
| | 6.4.2 autre (proposé par la structure) ... | | |
| 6.5 Outil de suivi de mise en œuvre de la politique régionale de prescription | 6.5.1 Mise en place d'un double observatoire : - qualité de la prescription sur l'outil en ligne - accès à l'offre de formation pour analyser l'accessibilité et la non-discrimination | Région + ACM | |
| | 6.5.2 Professionnalisation des acteurs et animation territoriale | Région + ACM | |
| | 6.5.3 Evolution et amélioration des outils | Région + ACM | |

Synthèse de l'auto-évaluation AXE 6

Points forts

Points faibles

Propositions d'amélioration