

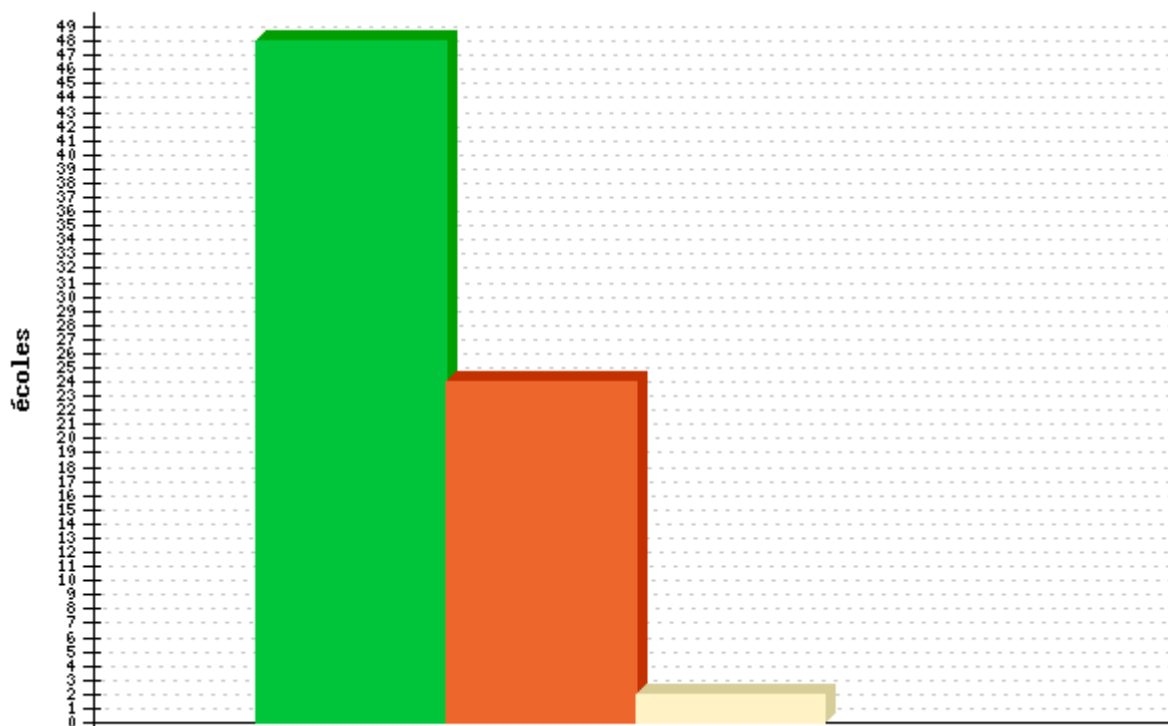
Résultats de l'enquête sur l'application des normes qualité dans les centres de formation d'apprentis du réseau CCCA-BTP (FR)

1. Profil des organismes ayant répondu à l'enquête

Centre de formation (CFA-BTP)	Personne ayant répondu à l'enquête	Centre de formation (CFA-BTP)	Personne ayant répondu à l'enquête
Agen	Poulier Jean-François	Noisy le Grand	Desercy Xavier
Agnetz	Laplace Gérard	Ocquerre	Davis Philippe
Alençon	Chemin Marie-Annick	Orléans	Germain Pascal
Antibes	Oldani Bruno	Pau	Miffurc Christian
Arches	Marcadella Raoul	Perigueux	Mousnier Hubert
Bellerive sur Allier	Mezure Jean-François	Perpignan	Baron Laurent
Bourg en Bresse	Fayard Pascal	Plérin	Seek Momar
Bourgoin-Jallieu	Ripart Dominique	Poitiers	Steckowski Christophe
Brétigny sur Orge	Gomez Pierre	Pont-à-Mousson	Sosoe Clément
Caen	Costard Denis	Quimper	Rouas Pierre
Charleville-Mézières	Goin Pascal	Reims	Christe Jean-Michel
Chartres	Depras Alain	Roubaix	Pittalis Patrick
Châteauroux	Rodet Michel	Rouen	Pradès Richard
Chaumont	Goldemberg Jean- Philippe	Rueil Malmaison	Leymarie Eric
Clermont-Ferrand	Desprez Marie-Christine	Saint-Alban Leysse	Martirossian Didier
Coutances	Chappaz Jean-Claude	Saintes	Moyne Michel
Dieppe	Vevert Michel	Saint-Etienne	Quelennec Jean-Herlé
Evreux	Bottiau Bernard	Saint-Gregoire	Rouille Jean-Marc
Le Puy-Bains	Deblonde Jean Luc	Saint-Herblain	Barbier Yves
Lézignan-Corbières	Mascarin Guy	Saint-Pierre des Corps	Lisi Valérie
Marzy	Fabien Alain	Toulon	Tassy Gilbert
Montpellier	Spalletti Ugo	Troyes	Lejeune Pascal
Morcenx	Landrieux Eric	Tulle et Limoges	Fraysse Georges
Nangis	Fontaine Alain		

Echantillon total: 47 centres de formation

Indiquez quel type de formation est principalement dispensée (cochez toutes les réponses appropriées)



Formation professionnelle initiale (ou de base):
48 (98% centres de formation)

Formation professionnelle continue:
24 (49% centres de formation)

Formation avancée (ou supérieure), de niveau III et plus:
2 (4% centres de formation)

Réponses: 74 - Echantillon total: 47 centres de formation

Comme il est facile de constater, le nombre de réponses dépasse le nombre d'établissements ayant répondu à l'enquête (47 établissements, 74 réponses). Le graphique (camembert) n'est donc pas significatif et il ne faut pas le prendre en compte. Voici notre interprétation :

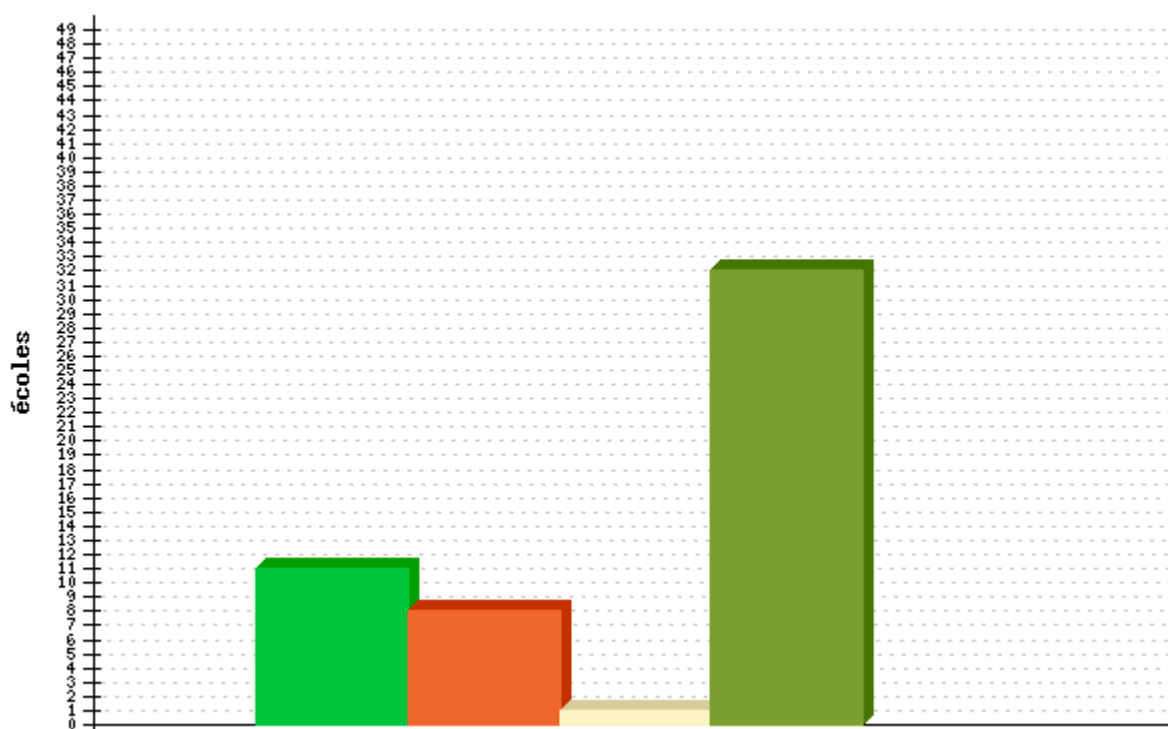
- tous les centres de formation d'apprentis du réseau CCCA-BTP dispensent de la formation initiale (ceci n'est pas surprenant, car ceci est leur mission principale),

- par ailleurs, très peu d'organismes de formation du réseau CCCA-BTP dispensent des formations dites "avancées", à savoir 2 sur 47 consultés (le 48e organisme, à savoir le CIEP-CR2i n'est pas un organisme de formation à proprement parler),

- la moitié des centres de formation du réseau CCCA-BTP (24 sur 47 ayant répondu à l'enquête) dispense, régulièrement ou occasionnellement, la formation continue des salariés (*in-service training*) de la construction; toutefois, cette activité reste marginale en comparaison avec la formation professionnelle initiale des apprentis.

2. Situation actuelle et prévisions

Lequel de systèmes-qualité suivants est appliqué par votre organisme:



Système de certification obligatoire:
11 (22% centres de formation)

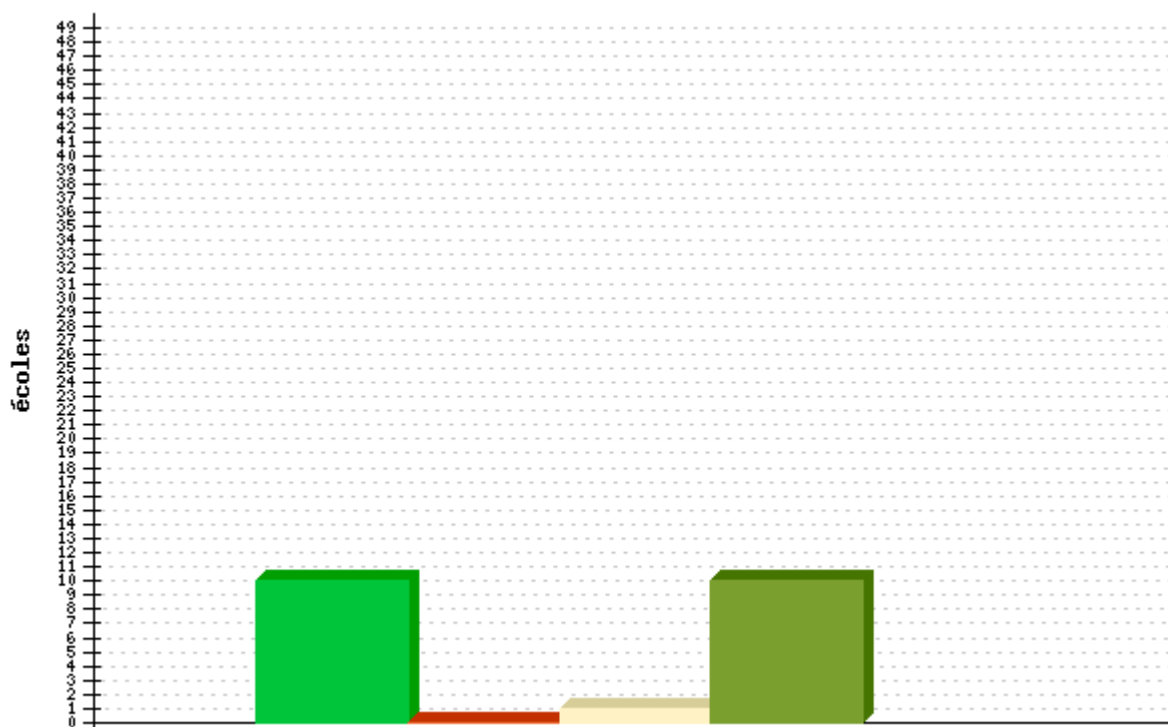
Système de certification volontaire:
8 (16% centres de formation)

Procédures d'accréditation obligatoires:
1 (2% centres de formation)

Aucun système qualité ou accréditation:
32 (65% centres de formation)

Réponses: 52 - Echantillon total: 47 centres de formation

Est-ce que votre établissement a mis en application un des systèmes qualité suivants :



ISO (International Standard Organisation):

10 (20% centres de formation)

EFQM (European Foundation for Quality Management):

0 (0% centres de formation)

CQAF (Common Quality Assurance Framework):

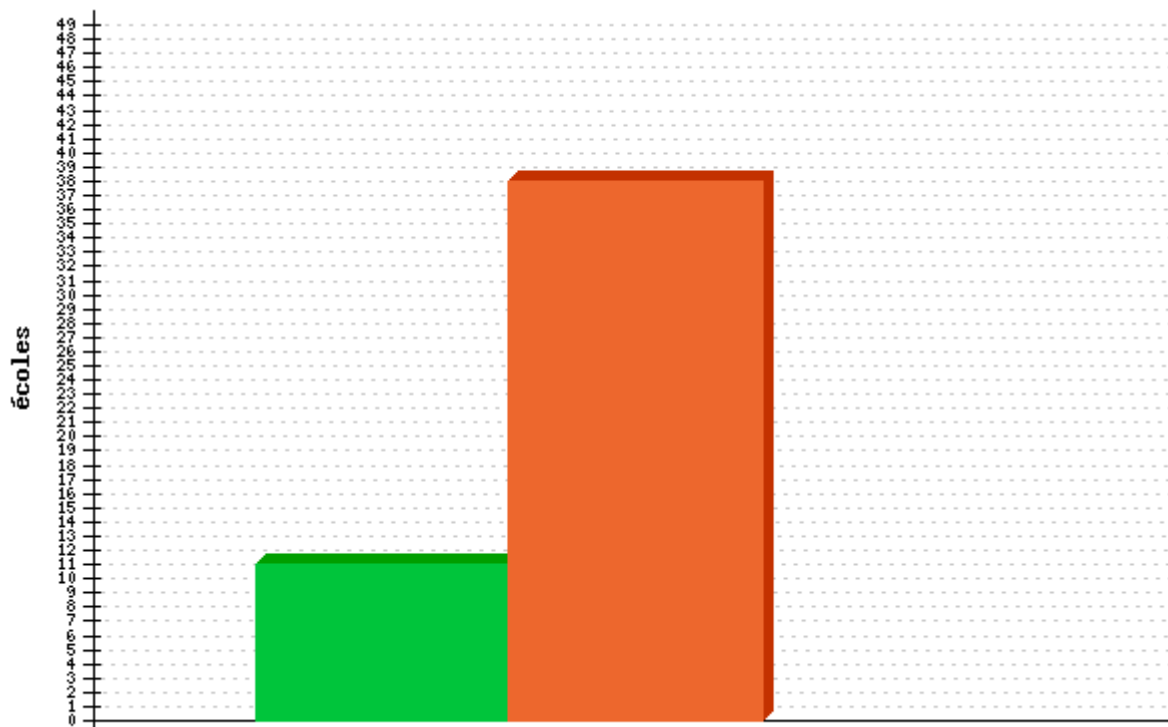
1 (2% centres de formation)

Autre système normé pour la qualité de la formation (préciser) :

10 (20% centres de formation)

Réponses: 21 - Echantillon total: 47 centres de formation

**Etes vous au courant de l'existence du Cadre Commun Européen de la Qualité (CQAF ?
Common Quality Assurance Framework) pour la formation ?**



Oui:

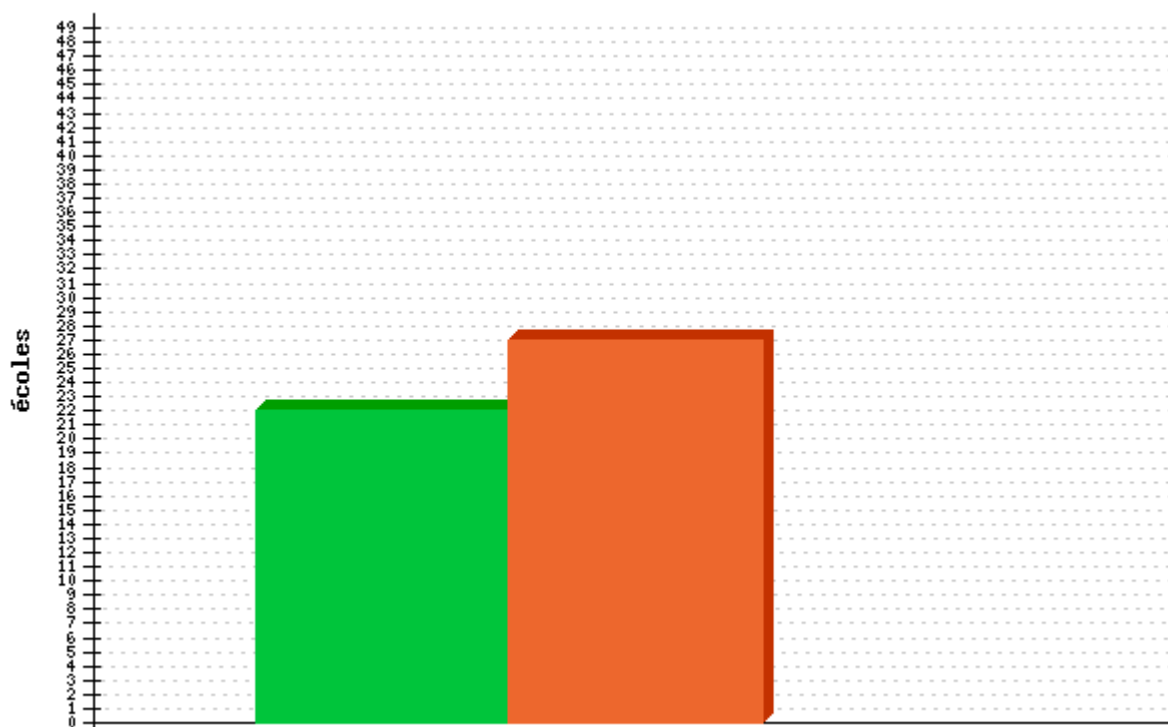
11 (22% centres de formation)

Non:

38 (78% centres de formation)

Réponses: 49 - Echantillon total: 47 centres de formation

Etes-vous prêt à mettre en oeuvre un système qualité bientôt ?



Oui:

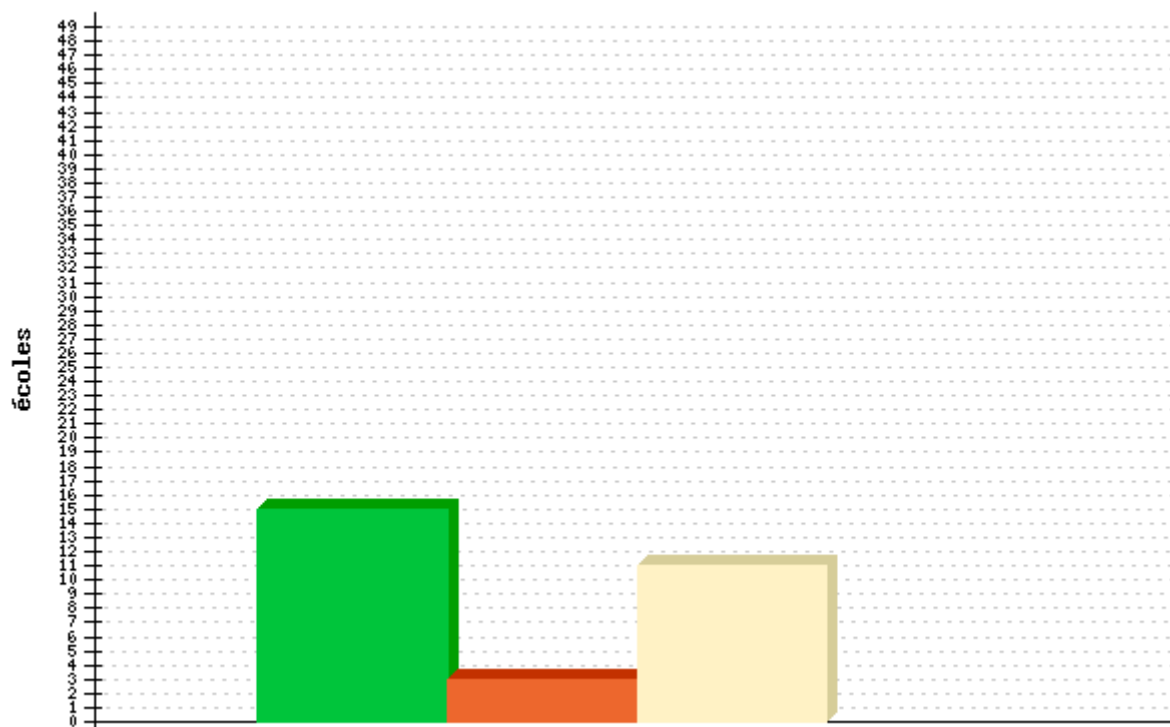
22 (45% centres de formation)

Non:

27 (55% centres de formation)

Réponses: 49 - Echantillon total: 47 centres de formation

Existe-t-il un projet stratégique, non européen, mais national, régional ou local, visant une mise en œuvre d'un système/plan qualité permettant de garantir une formation de qualité? Si oui, qui est responsable de la mise en oeuvre du système qualité ?



Oui:

15 (31% centres de formation)

Non:

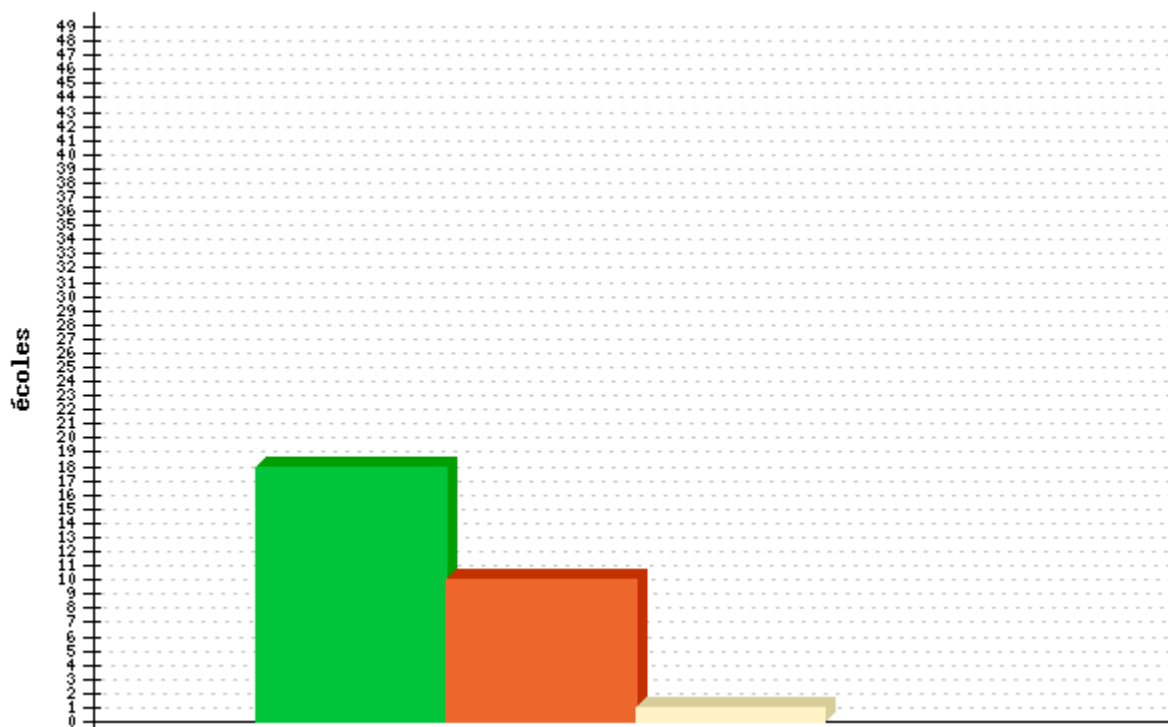
3 (6% centres de formation)

Ne sais pas:

11 (22% centres de formation)

Réponses: 29 - Echantillon total: 47 centres de formation

Existe-t-il, dans votre établissement, une stratégie pour mettre en œuvre une démarche qualité pour la formation (qui prévoit une mise en place des procédures, des séminaires thématiques, des ateliers de travail, etc.) ?



Oui:

18 (37% centres de formation)

Non:

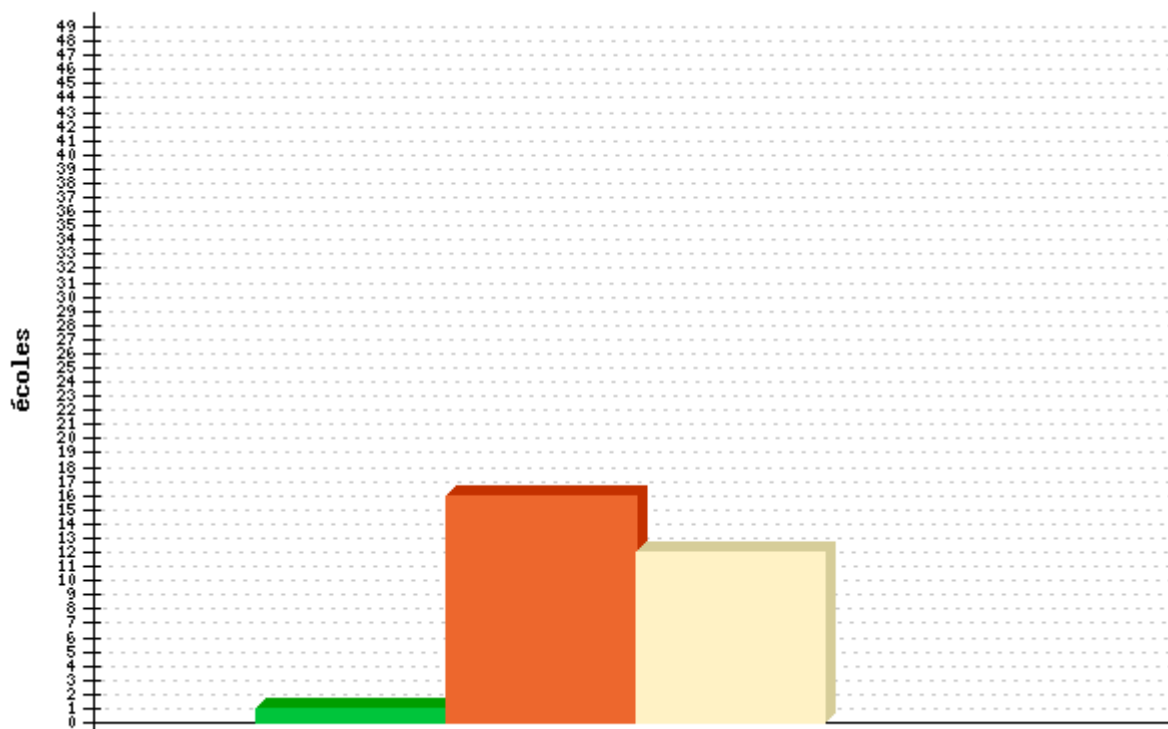
10 (20% centres de formation)

Ne sais pas:

1 (2% centres de formation)

Réponses: 29 - Echantillon total: 47 centres de formation

Est-ce que les critères de qualification européens sont inclus, d'après vos connaissances, dans les procédures de qualification nationales ou locales ?



Oui:

1 (2% centres de formation)

Non:

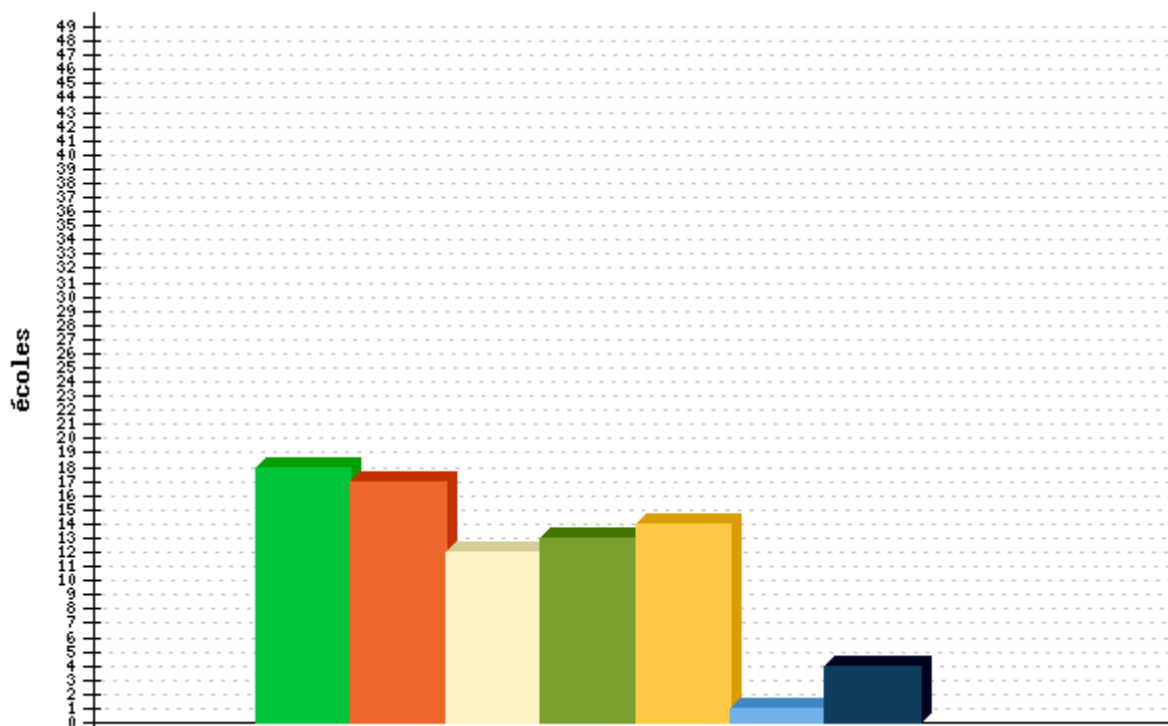
16 (33% centres de formation)

Ne sais pas:

12 (24% centres de formation)

Réponses: 29 - Echantillon total: 49 centres de formation

Votre établissement utilise-t-il un ou plusieurs des outils d'évaluation de la qualité de ses propres actions de formation (indiquer la ou les réponses appropriées) ?



Questionnaires d'évaluation de la satisfaction des apprenants:

18 (37% centres de formation)

Audits internes:

17 (35% centres de formation)

Groupes de qualité ou d'échanges comprenant des formateurs:

12 (24% centres de formation)

Pratiques de contrôle de formateurs:

13 (27% centres de formation)

Confrontation de pratiques entre collègues:

14 (29% centres de formation)

Autres (préciser) :

1 (2% centres de formation)

Pas de pratiques d'évaluation de la qualité de la formation:

4 (8% centres de formation)

Réponses: 79 - Echantillon total: 47 centres de formation

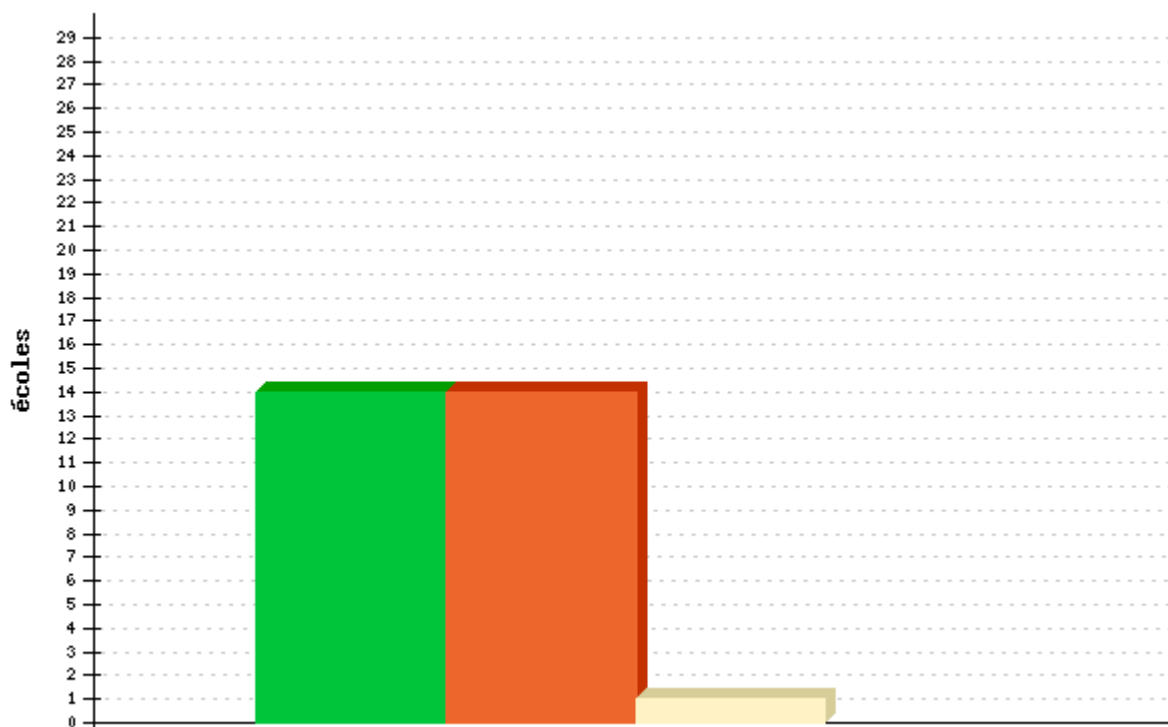
L'enquête fait ressortir que la plupart des établissements (plus de 60%) n'appliquent pas de systèmes normatifs de qualité, tel que définis dans le cadre de l'étude menée. Toutefois, ceci ne signifie pas qu'aucune norme qualité n'est appliquée. Bien au contraire, chaque centre de formation du réseau CCCA-BTP est soumis au respect des normes qualité pédagogiques et financières arrêtées par le CCCA-BTP et contractualisées sous forme de conventions. D'autres conventions, nommées "contrats qualité" sont signées entre ces centres et les conseils régionaux en France (autre co-financeur de l'apprentissage du BTP). En revanche, il est vrai que peu d'établissements sont certifiés ISO (moins de 20% au niveau national), sans parler de la norme CQAF (Common Quality Assurance Framework), pratiquement jamais appliquée, même si plus de 20% des centres de formation du réseau CCCA-BTP la connaissent. Il est également intéressant de constater que la mise en place rapide d'un système normatif pour la qualité ne constitue pas une priorité pour plus de la moitié des centres de formation. La plupart d'entre eux ne s'y intéressent pas vraiment et ne savent pas si un projet d'envergure nationale, régionale ou locale sera promu. On peut néanmoins supposer que la question posée a été comprise comme une question sur de nouvelles normes qualité, en plus de celles qui sont déjà en vigueur dans le réseau CCCA-BTP. Là où des normes sont appliquées, c'est le directeur de l'établissement qui est indiqué, dans la plupart des cas, comme personne directement responsable de leur mise en oeuvre. En conclusion, il convient de constater que les normes internes au réseau CCCA-BTP, ainsi que les contrats-qualité signés avec les conseils régionaux, constituent la base principale pour mettre en oeuvre des démarches qualité dans les centres de formation appartenant à ce réseau. Les autres démarches et les autres normes ne sont appliquées que d'une façon encore expérimentale, y compris les normes européennes. Il est, toutefois, intéressant de constater que la majorité des établissements ont instauré des pratiques organisées et régulières en matière d'évaluation de la qualité des actions de formation dispensées. Parmi les pratiques formalisées, il convient de citer particulièrement :

- questionnaires de satisfaction des apprenants,
- audits internes.

Les confrontations de pratiques entre les collègues, groupes de travail "qualité", ainsi que l'observation des pratiques pédagogiques des formateurs appartiennent également à des pratiques courantes dans le réseau CCCA-BTP.

3. Procédures d'évaluation et de mise en œuvre

Les données liées à l'application du système qualité sont-elles régulièrement collectées et traitées (sous forme de rapports réguliers basés sur des critères objectifs basés sur une liste prédéfinie, analyse des coûts standard, application des notes de mise à jour, etc.) ?



Oui:

14 (48% centres de formation)

Non:

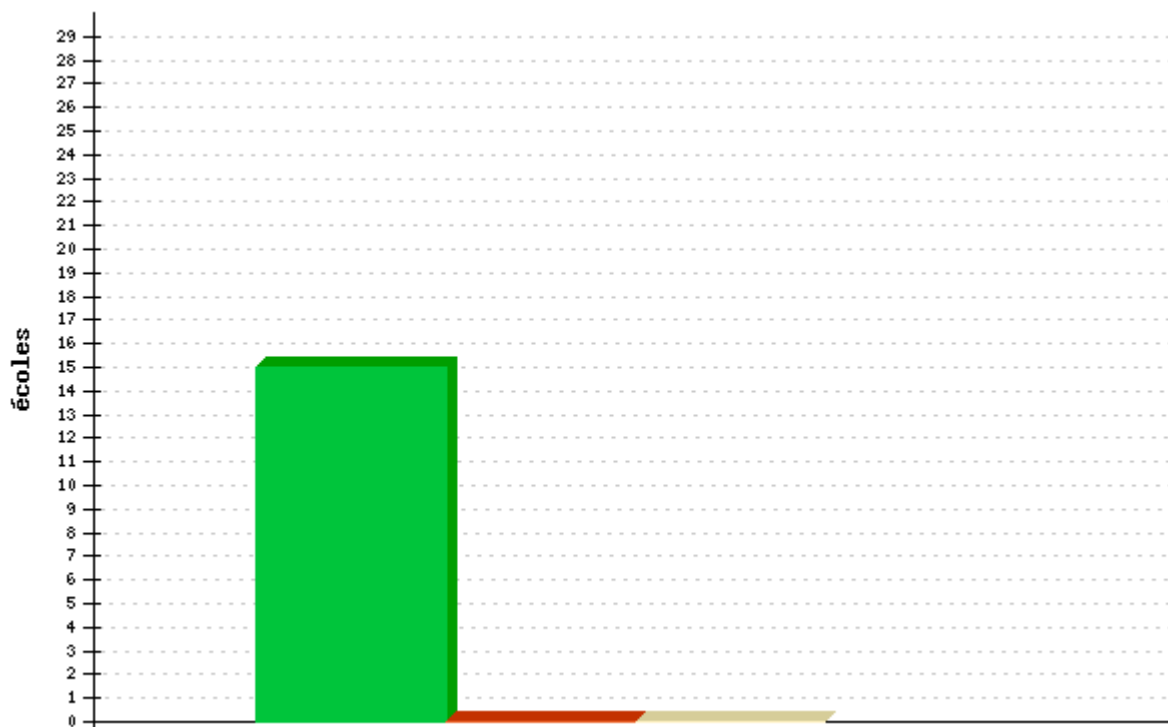
14 (48% centres de formation)

Ne sais pas:

1 (3% centres de formation)

Réponses: 29 - Echantillon total: 29 centres de formation

Est ce que les acteurs impliqués reçoivent un retour régulier (p.ex. est-ce qu'un rapport sur la qualité est distribué aux acteurs impliqués ? Est-ce que des réunions sont organisées pour analyser des résultats constatés) ?



Oui:

15 (52% centres de formation)

Non:

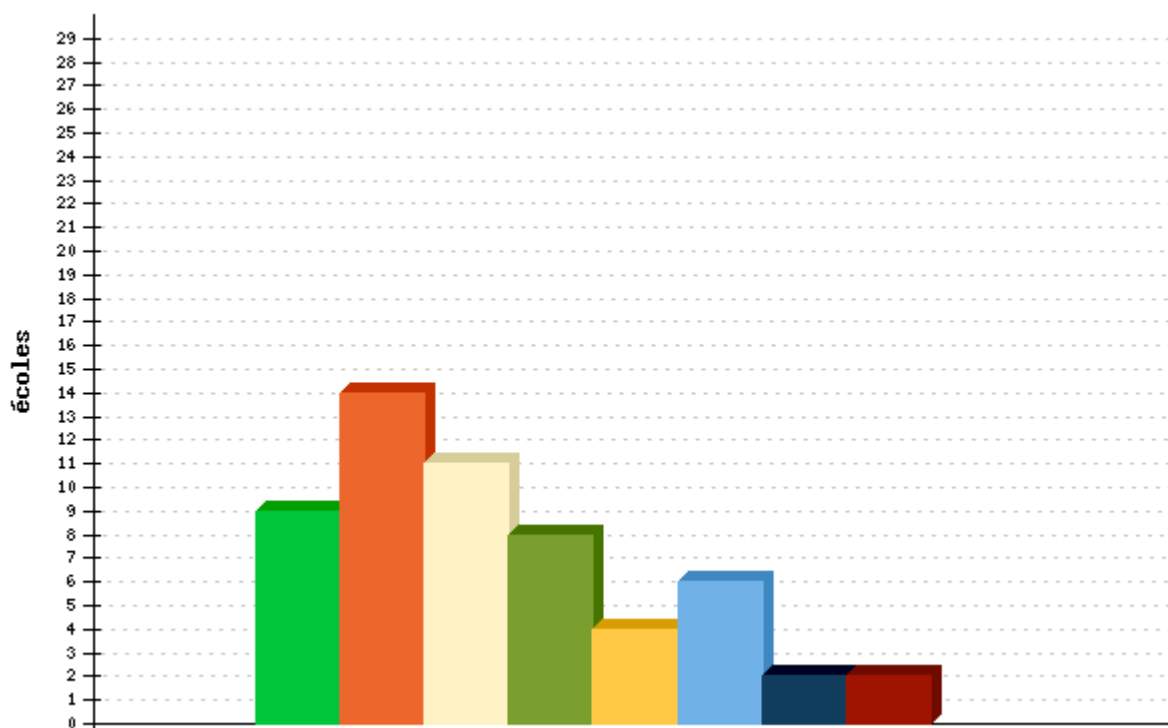
0 (0% centres de formation)

Ne sais pas:

0 (0% centres de formation)

Réponses: 15 - Echantillon total: 29 centres de formation

Quels sont les différents acteurs impliqués (indiquer la ou les réponses appropriées) ?



Les personnes qui suivent la formation:
9 (31% centres de formation)

Les formateurs:
14 (48% centres de formation)

Les responsables de formation (directeurs de centre et adjoints):
11 (38% centres de formation)

Les responsables de projets:
8 (28% centres de formation)

Les syndicats:
4 (14% centres de formation)

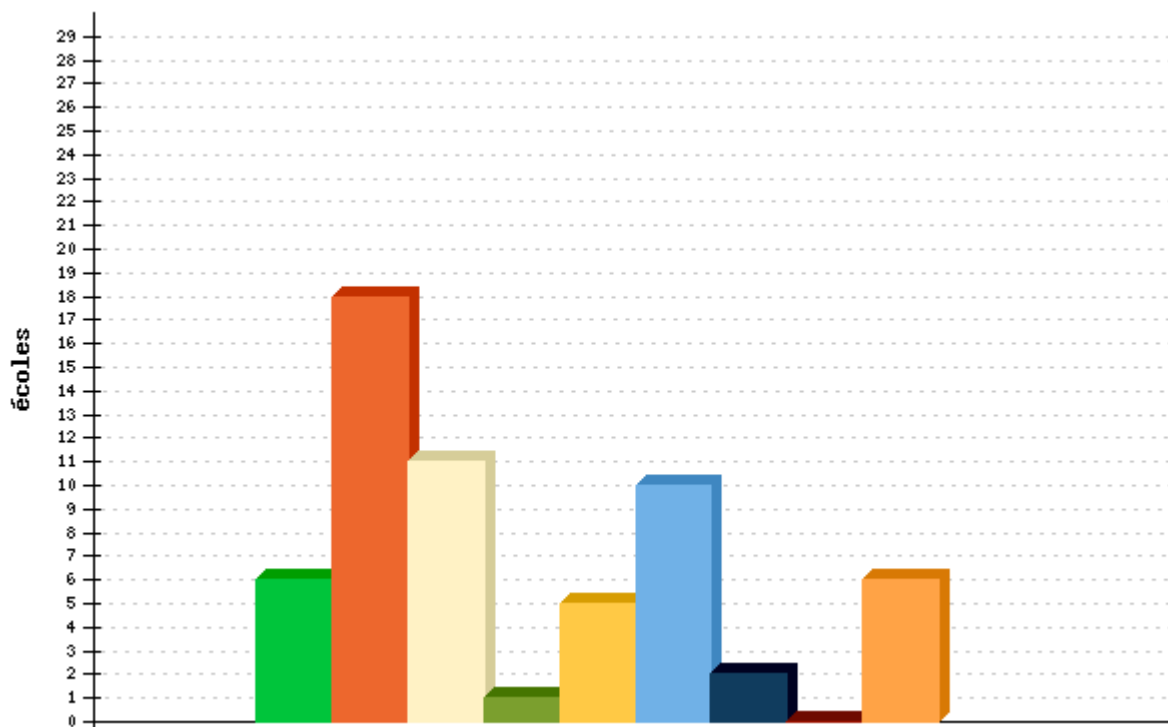
Les organisations d'employeurs:
6 (21% centres de formation)

Une administration publique:
2 (7% centres de formation)

Autre (préciser): :
2 (7% centres de formation)

Réponses: 56 - Echantillon total: 29 centres de formation

Est ce que le processus d'évaluation du système/plan qualité prévoit l'une ou plusieurs procédures suivantes (indiquer la ou les réponses appropriées) :



Un système de surveillance incluant une liste de contrôle:

6 (21% centres de formation)

Inspections régulières internes:

18 (62% centres de formation)

Inspections régulières externes:

11 (38% centres de formation)

Enquêtes sur Internet:

1 (3% centres de formation)

Enquêtes selon des normes définies au niveau national:

5 (17% centres de formation)

Procédures d'auto-évaluation:

10 (34% centres de formation)

Benchmarking (positionnement par rapport aux performances et aux choix d'autres Organismes, menant des activités comparables):

2 (7% centres de formation)

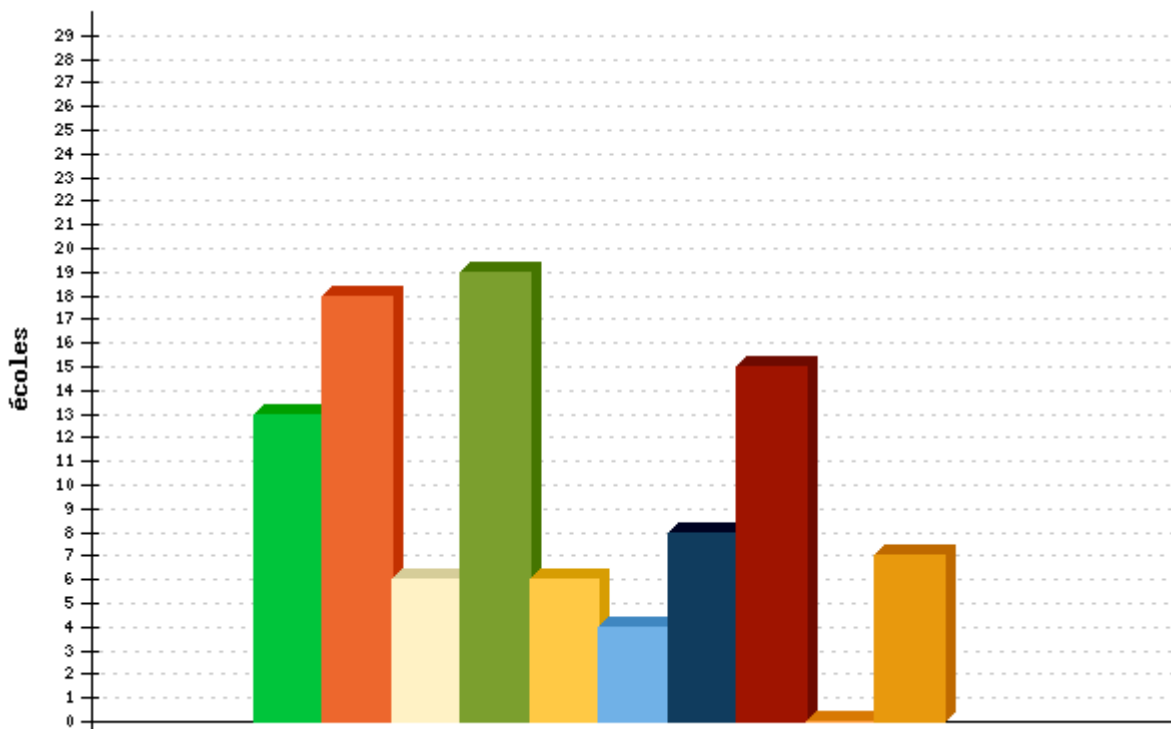
Autre (préciser): :

0 (0% centres de formation)

Pas de procédure:
6 (21% centres de formation)

Réponses: 59 - Echantillon total: 29 centres de formation

Est ce que le processus d'évaluation du système/processus qualité prévoit une enquête régulière basée sur une série de critères de contrôle et d'évaluation tels que (indiquer la ou les réponses appropriées) :



La pertinence (ce critère définit la relation entre les objectifs des acteurs impliqués et leurs besoins):

13 (45% centres de formation)

L'efficacité (cela vous permet de faire une comparaison entre les objectifs visés et les résultats obtenus):

18 (62% centres de formation)

Le rendement (cela vous permet de comparer le coût de la formation et son efficacité):


6 (21% centres de formation)

La conformité (cela vous permet d'évaluer la différence entre ce qui a été prévu et ce qui a été réalisé):

19 (66% centres de formation)


L'acceptabilité (cela vous permet de déterminer le niveau auquel les acteurs ont soutenu les choix faits, les objectifs, les procédures):

6 (21% centres de formation)




Le synchronisme (cela vous permet de déterminer l'opportunité des décisions prises en fonction des problèmes rencontrés):

4 (14% centres de formation)



La compatibilité (cela vous permet de déterminer le niveau d'adaptation de la formation à son contexte):

8 (28% centres de formation)




La cohérence de la structure de formation (cela étudie la relation entre les politiques et le système de formation et les processus):

15 (52% centres de formation)




Autre (préciser): :

0 (0% centres de formation)



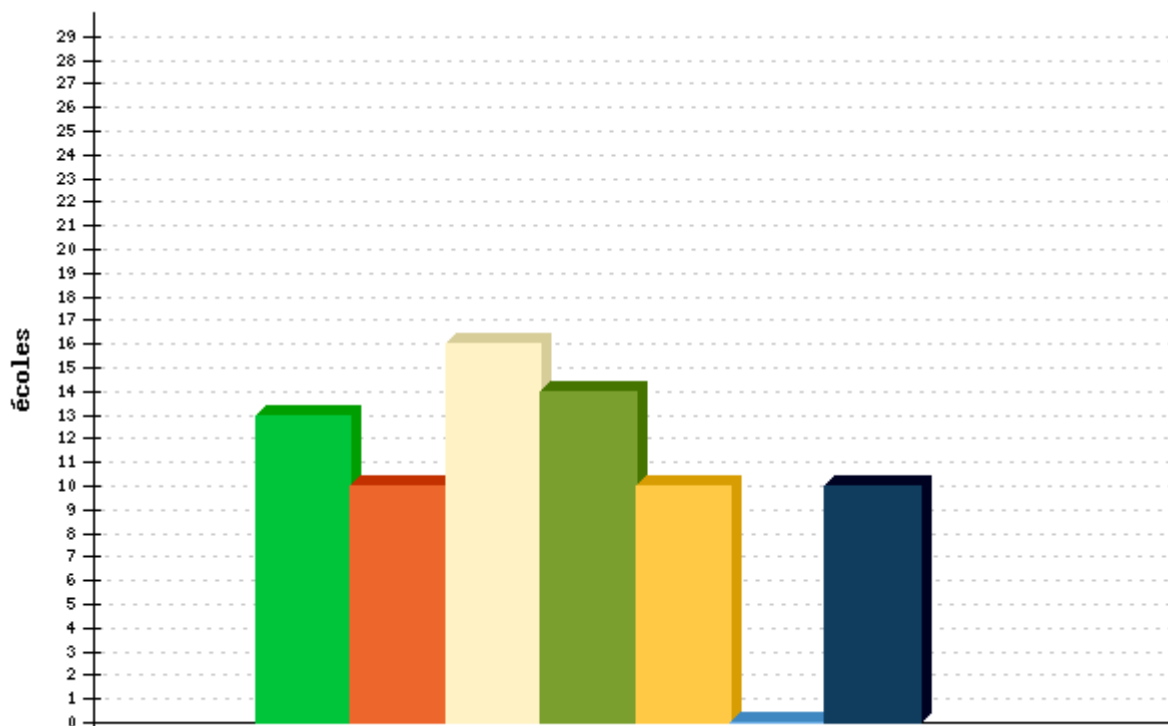
Pas de critère:

7 (24% centres de formation)



Réponses: 96 - Echantillon total: 29 centres de formation

Est ce que le processus d'évaluation du système/processus qualité prévoit une enquête régulière sur une série d'indicateurs tels que (indiquer la ou les réponses appropriées):



La relation entre les objectifs de formation, les ressources utilisées, la certification et les besoins des bénéficiaires:

13 (45% centres de formation)

L'adaptation du système de formation suggérée par les utilisateurs au niveau de certaines de ses caractéristiques:

10 (34% centres de formation)

L'atteinte des objectifs selon les utilisateurs et les experts:

16 (55% centres de formation)

La cohérence de certaines caractéristiques de la formation (par exemple?: les objectifs, les ressources, l'accès, la structure du programme, les contenus):

14 (48% centres de formation)

La gestion de l'activité (p.ex. analyse du niveau de responsabilité des acteurs impliqués dans la gestion et leur degré de satisfaction):

10 (34% centres de formation)

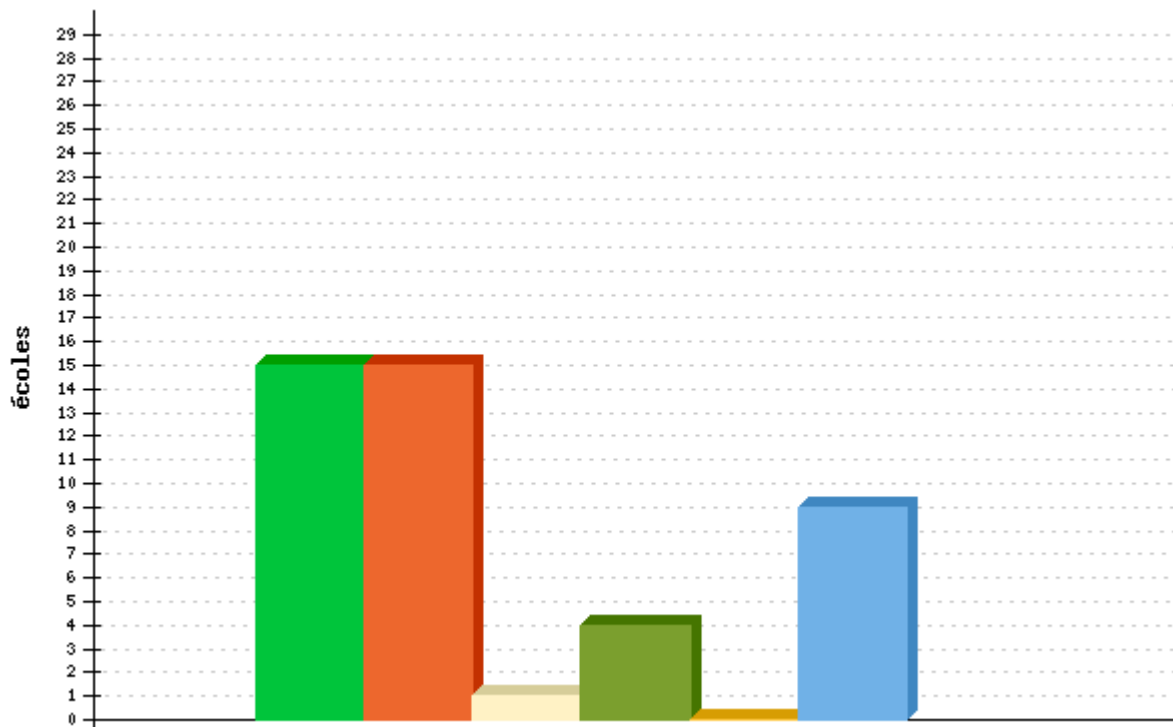
Autre (préciser): :

0 (0% centres de formation)

Pas d'indicateur:
10 (34% centres de formation)

Réponses: 73 - Echantillon total: 29 centres de formation

Comment les personnes impliquées dans le système/processus qualité sont-elles incitées à une collaboration active ? Indiquer 3 réponses maximum :



La possibilité pour ceux qui participent activement d'influer sur les décisions:
15 (52% centres de formation)

L'amélioration des compétences professionnelles:
15 (52% centres de formation)

Des incitations financières:
1 (3% centres de formation)

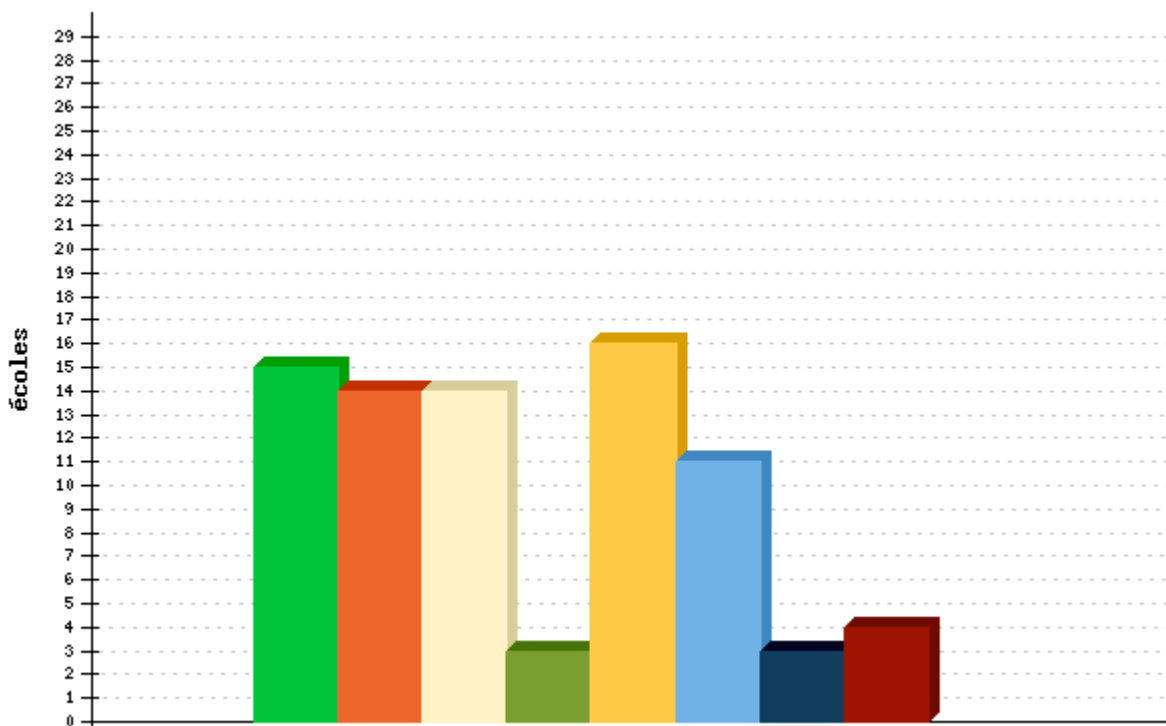
Confirmation de la mission par un mandat des partenaires sociaux ou de l'administration publique:
4 (14% centres de formation)

Autre (préciser): :
0 (0% centres de formation)

Pas de procédure de motivation particulière:
9 (31% centres de formation)

Réponses: 44 - Echantillon total: 29 centres de formation

Lesquelles parmi les améliorations suivantes (examinées et évaluées) ont elles été observées après la mise en place d'un système/processus qualité ?



Une plus grande satisfaction des apprenants:
15 (52% centres de formation)

Une plus grande satisfaction des formateurs:
14 (48% centres de formation)

Des meilleurs résultats aux examens:
14 (48% centres de formation)

Des réductions de coûts:
3 (10% centres de formation)

Une meilleure gestion des formations:
16 (55% centres de formation)

Une diminution dans le nombre d'erreurs et un meilleur respect des normes:
11 (38% centres de formation)

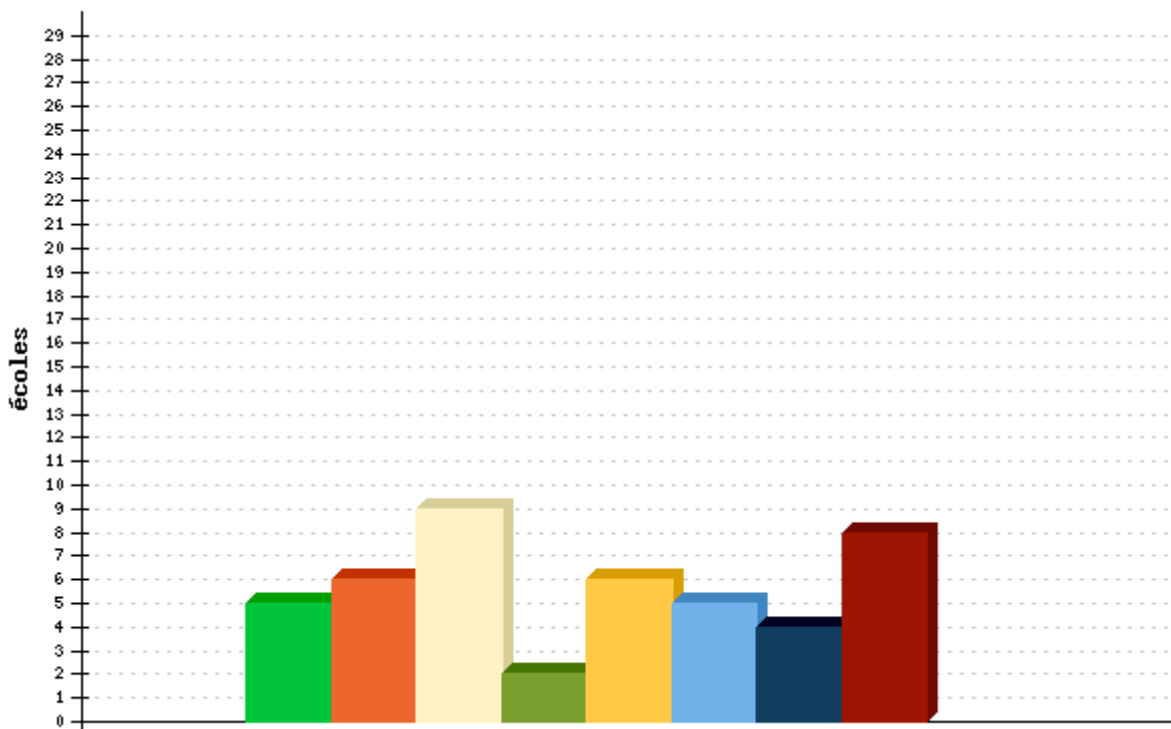
Autre (préciser): :
3 (10% centres de formation)

Pas d'amélioration:

4 (14% centres de formation)

Réponses: 80 - Echantillon total: 29 centres de formation

Avez-vous rencontré un ou plusieurs des problèmes suivants dans la mise en place d'un système/processus qualité qui aurait pu en compromettre le résultat (indiquer la ou les réponses appropriées) ?



Une perte de temps importante:

5 (17% centres de formation)

Un manque de compétence pour gérer le système:

6 (21% centres de formation)

Des tensions entre les principaux acteurs impliqués:

9 (31% centres de formation)

Des tensions entre les groupes de travail:

2 (7% centres de formation)

Des coûts élevés:

6 (21% centres de formation)

Une faible motivation de l'équipe:

5 (17% centres de formation)

Autre (préciser): :

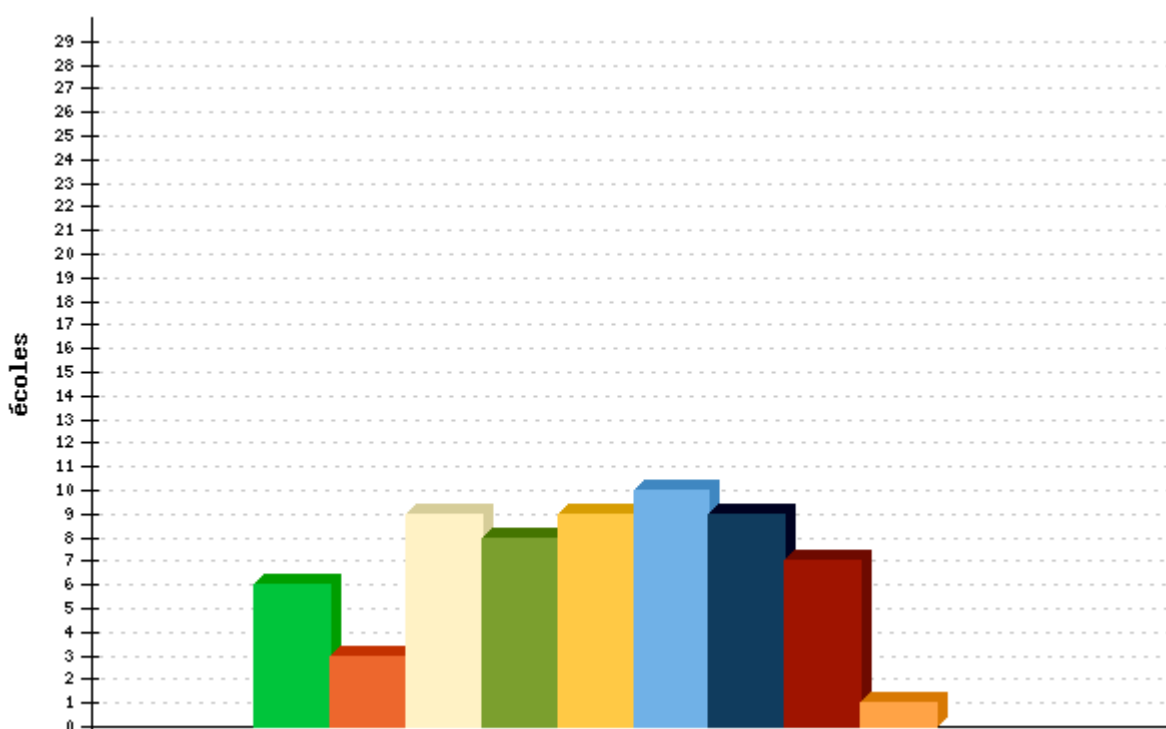
4 (14% centres de formation)

Pas de problème de mise en place:

8 (28% centres de formation)

Réponses: 45 - Echantillon total: 29 centres de formation

Quels sont les facteurs qui pourraient aider à rendre le plan qualité plus efficace et mieux partagé ? Donner 4 réponses au maximum.



Une plus grande coopération entre les différents niveaux de formation professionnelle:

6 (21% centres de formation)

Une politique plus dynamique vers un cadre européen commun de l'administration publique:

3 (10% centres de formation)

Une politique plus dynamique vers un cadre européen commun des organismes de formation:

9 (31% centres de formation)

Une politique plus dynamique vers un cadre européen commun des partenaires sociaux:

8 (28% centres de formation)

Une plus grande affirmation des porteurs des projets visant une meilleure qualité:

9 (31% centres de formation)

Une diffusion de l'information plus importante et plus large:

10 (34% centres de formation)

Plus de publications supports (guides, manuels, prospectus, etc.):

9 (31% centres de formation)

Plus de services d'aide et d'assistance:

7 (24% centres de formation)

Autre (préciser) :

1 (3% centres de formation)

Réponses: 62 - Echantillon total: 29 centres de formation

L'analyse des établissements qui appliquent régulièrement des procédures qualité permet de constater qu'une analyse systématique des retours d'information a lieu dans la moitié d'entre eux. Toutefois, les acteurs impliqués dans ces procédures ont le sentiment largement partagé de recevoir des retours d'informations suffisants. Les établissements indiquent qu'il n'y a pas de profil prédominant pour ce qui concerne les acteurs impliqués dans la démarche : tout le monde y participe, même si les équipes de direction et les formateurs sont les plus représentés. Les administrateurs des associations gestionnaires des établissements de formation se sentent également concernés par la démarche. Le processus d'évaluation du système s'appuie, dans les établissements ayant répondu à l'enquête, principalement sur les inspections régulières internes et externes (ces dernières venant du CCCA-BTP et des services formation des conseils régionaux). Au vu des résultats de l'enquête, aucune tendance forte ne se dégage vraiment quant à l'impact de la démarche sur un tel ou tel type d'amélioration. Les résultats les plus cités sont, toutefois :

- meilleure gestion des formations,
- meilleurs résultats aux examens,
- plus grande satisfaction des formateurs.

Les procédures qualité ne sont pas convaincantes pour 5% des établissements qui les appliquent. Parmi les facteurs qui rendent leur application difficile, sont principalement cités :

- des tensions entre les principaux acteurs impliqués,
- un manque de compétences pour gérer le système,
- une faible motivation de l'équipe,
- des coûts disproportionnés par rapport aux résultats.

Pour y remédier, il faudrait, tout d'abord :

- une diffusion de l'information sur les avantages de la démarche qualité plus large et plus accessible, y compris plus de publications supports,
- globalement, une politique plus dynamique pour promouvoir cette démarche (à tous les niveaux, y compris européen).

4. Commentaires de fin

Beaucoup de centres de formation du réseau CCCA-BTP s'intéressent à toute démarche qualité, mais les démarches normatives restent encore trop abstraites pour eux. L'enquête démontre que les avantages de telles démarches ne sont pas encore évidents et coûtent trop cher par rapport aux résultats escomptés. Globalement, les procédures de "veille qualité" non normatives sont majoritairement privilégiées, tandis que les procédures plus de type ISO sont jugées lourdes et opaques, sans garantir une véritable amélioration des résultats. En somme, leurs enjeux ne sont pas convaincants pour les centres de formation qui ont répondu à l'enquête.