

# MISE EN PLACE D'UNE DEMARCHE QUALITE REGION BRETAGNE

## CONTEXTE

En 2012, la Région Bretagne a lancé une démarche qualité Bretagne Qualité Alternance. Basée sur un référentiel permettant un autodiagnostic, cette démarche devait conduire chaque CFA à l'identification de points d'amélioration et une forme de contrat d'objectifs et de moyen pluriannuel passé avec le Conseil Régional à construire, lui-même articulé avec une sorte de « socle minimum », AAI (Accueil, Accompagnement, Insertion)

La mission comportait donc un double objectif, accompagner tous les CFA dans la démarche de diagnostic et de plans d'actions et accompagner le Conseil Régional dans l'animation et la structuration du suivi de BQA.

## DISPOSITIF MIS EN PLACE

Le travail réalisé, qui a mobilisé 7 consultants IP2A s'est étalé sur 4 années et à permis d'accompagner les 39 CFA de la Région dans leur diagnostic, dans l'élaboration d'un plan d'action et dans la mise en place d'un dialogue avec la Région

En parallèle, plusieurs actions ont été menées :

- Un travail avec le service de la Région sur l'organisation et la gestion de cette modalité contractuelle et l'organisation du suivi avec les CFA
- La définition d'outils de reporting
- L'organisation de temps d'échange et de mutualisation avec les CFA

## MISE EN PERSPECTIVE

Au delà de la mise en place d'un référentiel et de plans d'action, une démarche de ce type est un changement de paradigme dans la relation entre le Conseil Régional et les CFA, qui entraîne des changements culturels et organisationnels de part et d'autre , qui nécessite du temps, de la maturation et du dialogue. Il s'agit notamment de mettre en cohérence la démarche visée, à fortiori si elle se veut systémique avec la convention quinquennale, le projet d'établissement et le dialogue de gestion.

Dans cette mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage sur 4 années, il a été possible , grâce aux remontées du travail de terrain , aux temps de coordination avec les services régionaux , de rassurer les établissements par la mise en place d'une concertation réelle et d'ajuster la démarche et ses modalités d'application.