






Label Qualité référencé  
par le CNEFOP

CONVENTION DEMARCHE QUALITE  
Fédération Nationale des CIBC/Comité National de  
Labellisation

MW CB J.E.    
Page 1 sur 8  CC

## PREAMBULE

### CONTEXTE

L'ANI sur la formation (20/09/2003) réaffirme le Bilan de Compétences comme un outil incontournable dans le parcours professionnel d'un individu. D'où la nécessité de :

- Réaffirmer le positionnement des CIBC sur le champ de l'accueil, de l'information et de l'orientation tout au long de la vie
- Généraliser l'interinstitutionnalité au niveau régional et local, au sein des CA et des équipes et garantir ainsi une position de neutralité sur le marché de la formation et de la certification
- Construire un nouveau Label « CIBC Service Qualité Totale ».

Des démarches de certification ISO avaient été entreprises dans le réseau. Mais ces démarches n'ont pas été concluantes, la norme ISO n'apparaissant pas adaptée aux CIBC. Il fallait bâtir un label qui permette aux commanditaires publics et privés des CIBC d'identifier ce qui les distinguait des autres prestataires de bilans de compétences.

La Fédération Nationale des CIBC a engagé des travaux en novembre 2003 dans le cadre d'une convention conclue avec la DGEFP (Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle).

Le projet visait « la construction d'une charte [référentiel] d'engagements des CIBC vis-à-vis de ses principaux commanditaires ainsi que la mise en place d'une procédure de labellisation des CIBC adhérents à la Fédération Nationale des CIBC.

Il s'agissait :

- D'afficher clairement la qualité de l'offre de service des CIBC vis-à-vis de ses commanditaires publics en particulier
- De développer la réactivité de ces structures en réponse à des commandes diversifiées, tout en garantissant un niveau homogène de professionnalisme, quel que soit le lieu d'implantation.

Il permettait de :

- Définir un référentiel qualité (charte) représentatif des engagements du réseau face à des commanditaires publics en particulier
- Concevoir un processus de labellisation ou d'agrément
- Expérimenter sur l'ensemble des CIBC qui souhaitaient adhérer à cette charte de labellisation
- Mettre en place des groupes régionaux ou interrégionaux pour formaliser des axes de progrès d'évolution du service
- Constituer une banque de données nationales qui rende lisible l'offre de services du réseau.

L'élaboration du référentiel s'est faite, de 2003 à 2005, avec l'Etat (DGEFP), les régions (CCPRA), l'Education Nationale, l'ANPE, le COPACIF, la Fédération Nationale des CIBC.

## HISTORIQUE DES TRAVAUX MENES

Novembre 2003 : Signature d'une convention entre la DGEFP et la Fédération Nationale des CIBC pour la mise en œuvre d'une démarche qualité et de labellisation du réseau des CIBC.

Janvier – Février 2004 : Elaboration d'un programme de déroulement et d'exécution de l'action en 5 étapes.

Mars 2004 : Proposition du programme d'exécution à la DGEFP.

Avril à Juin 2004 :

- Identification des structures et de leurs représentants pour composition du Comité National de Pilotage et du Comité Technique National
- Contacts et rencontres avec les structures et représentants pressentis pour le CNP et le CTN.

Juin à Septembre 2004 :

- Mise en place de la commission technique interne Fédération Nationale des CIBC
- Définition du processus de labellisation : rôle et missions des instances aux niveaux national, régional et local
- Définition des 8 champs d'évaluation : expérimentation dans 6 CIBC et pré-formalisation des critères et des indicateurs pour proposition au Comité National de Pilotage.
- Organisation de la première réunion du Comité National de Pilotage.

Le Comité National de Pilotage de la labellisation des CIBC a tenu sa première réunion le 15 octobre 2004 à Paris, afin d'examiner le référentiel proposé par le groupe de recherche de la Fédération Nationale. Un référentiel d'engagements a été proposé par la Fédération ; il a été établi à partir de huit champs d'évaluation.

Ce référentiel a été expérimenté dans 6 CIBC sur les 91 du réseau puis généralisé dans l'ensemble des centres en 2004.

## Comité National de Pilotage (CNL)

### Composition :

DGEFP, Partenaires Sociaux, CCPRA, Education Nationale, DGANPE, COPACIF, Fédération Nationale des CIBC

### Rôle :

- Définit les orientations quant aux objectifs et modalités de la démarche de labellisation
- Attribue ou non le Label en séance plénière.

## Comité Technique de Labellisation (CTL)

### Composition

- Partenaires sociaux : CGPME - MEDEF - UPA - CFE.CGC - CFDT - CFTC - CGT - FO
- Ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion Sociale (DGEFP)
- Conseil national de la formation professionnelle tout au long de la vie
- Direction Générale de l'ANPE
- Fond Unique de Péréquation
- Missions locales (Réseau National)
- Représentants d'instances structures supports de CIBC (Education Nationale - AFPA - CNIDF - Chambres consulaires...)
- AGEFIPH
- Fédération (représentants de la Commission interne à titre consultatif).

### Rôle :

- Est garant du processus pour le Comité National
- A une fonction d'ingénierie et d'actualisation de la démarche de labellisation
- Organise et valide la composition des groupes régionaux d'expertise qualité
- Prépare les travaux des séances plénières du Comité National.

## Groupe Régional d'Expertise Qualité (GREQ)

### Composition

Le GREQ est composé des instances régionales, des organisations et structures qui siègent au Comité National de Labellisation, des partenaires complémentaires peuvent y être adjoints en fonction des réalités régionales. Il est présidé par un représentant national désigné par le Comité Technique de Labellisation et co-présidé par un représentant régional.

### Rôle :

- Instruit le dossier, écoute le rapport, questionne l'auditeur
- Vérifie la conformité avec le référentiel
- Emet un avis et des recommandations.

Lorsque le GREQ traite le dossier d'un CIBC présenté par l'auditeur, le CIBC concerné est présent de façon à apporter toute réponse aux questions du GREQ.

A l'issue de ses travaux, le GREQ transmet via son Président un avis circonstancié au Comité de Pilotage National qui délivre l'habilitation.

*L'instance du GREQ a fonctionné, un an environ, au démarrage de la démarche de labellisation et, très vite, seul le CNL a reçu les candidats.*

### Commission Technique Interne

Elle est désignée par le Comité National de Pilotage. Elle est garante du processus et a pour rôle une fonction d'ingénierie et d'actualisation de la démarche qualité. Elle est composée de membres de la Fédération et de CIBC.

### Les référents régionaux

Auditeurs dans une autre Région que la leur, les référents régionaux avait 4 missions essentielles :

- L'animation régionale
- L'aide méthodologique aux CIBC
- Personne ressource pour les CIBC
- Relais entre les différents acteurs locaux et régionaux, la Fédération, le Comité Technique de Labellisation National.

*Les référents régionaux ont pris part à la démarche de labellisation mais le niveau régional ayant disparu, seul les auditeurs ont poursuivi cette mission.*

*Le Comité Technique de Labellisation, le Groupe Régional d'Expertise Qualité ainsi que la Commission Technique Interne ne se réunissent plus depuis la mise en place de la démarche de labellisation.*

MW G3 J.P. A. 7  
 Page 5 sur 8 J CG

# ORGANISATION ET RELATIONS CNL/FEDERATION DES CIBC

## ORGANISATION ACTUELLE

### Comité National de Labellisation (CNL)

#### Composition

Il est composé des partenaires sociaux et d'un représentant de la Fédération.

Partenaires Sociaux : CPME – MEDEF – U2P – CFE.CGC – CFDT – CFTC – CGT – FO

#### Rôle :

- Définit les orientations quant aux objectifs et modalités de la démarche de labellisation
- Attribue ou non le label, peut émettre des réserves et ou des préconisations
- Peut décider de la suspension ou de la suppression du label « CIBC Service Qualité Totale

Le CNL se réunit, chaque fois que de besoin, afin d'examiner les rapports d'audits et auditionner les responsables de la structure candidate. Chaque CNL est organisé avec une présidence et une co-présidence paritaire : organisation patronale - syndicat de salariés.

Le responsable qualité assiste aux réunions du CNL en tant que support technique et est garant du bon fonctionnement de l'instance.

Chaque délibération est conclue par un procès-verbal et par l'établissement d'un Certificat Qualité, si attribution.

Les membres partenaires sociaux ont une voix délibérative et le représentant de la Fédération a une voix consultative.

Les décisions se prennent à la majorité des membres présents, hors le représentant de la Fédération. En cas d'égalité des voix, la voix du Président de séance est prépondérante.

### Comité Technique de Labellisation (CTL)

#### Composition

Le Président de la Fédération ou son représentant, le Délégué Général de la Fédération, le Responsable Qualité et les auditeurs.

#### Rôle :

- Garant du processus pour le CNL
- Fonction d'ingénierie et d'actualisation de la démarche de labellisation
- Assistance technique auprès des structures engagées dans la démarche.

*MW*    *cy*    *J.C.*    *[Signature]*    *7*    *ce*

## La Fédération Nationale des CIBC

Le Président de la Fédération Nationale des CIBC mandate, au nom du Comité National de Labellisation, l'auditeur dans la cadre de la démarche de labellisation « CIBC Service Qualité Totale ».

Lorsque la structure obtient le label, la Fédération Nationale concède une licence d'utilisation de la marque « CIBC » ou « Centre Interinstitutionnel de Bilans de Compétences ». Le CIBC doit apposer à son enseigne le nom de la zone géographique concernée par son champ d'intervention ou tout autre nom complémentaire.

La Fédération se charge d'organiser le recrutement des auditeurs, sachant que la validation définitive est faite par le CNL.

Elle se charge de l'organisation des réunions du CNL et du CTL.

Enfin, la Fédération est en charge de la communication et de la sensibilisation du réseau à la démarche de labellisation. Il s'assure aussi de la promotion du label « CIBC Service Qualité Totale » auprès des commanditaires et des partenaires du réseau des CIBC.

## Le Responsable Qualité

Le Responsable Qualité est désigné par les membres du Bureau de la Fédération pour s'assurer de la mise en place des démarches de labellisation par les structures conformément à la convention d'audit. Il accompagne les CIBC audités et les auditeurs, tout au long de la démarche et ce jusqu'au passage devant le CNL. Il organise et participe aux réunions du CTL et du CNL. Enfin, il s'assure de la sensibilisation/formation de la démarche qualité auprès du réseau des CIBC.

## Les auditeurs

Les auditeurs sont sélectionnés, selon une procédure de recrutement établie par la Fédération et approuvée par le CNL. L'habilitation se fait par les membres du CNL. Ils sont directeurs ou administrateurs de CIBC labellisés, adhérents de la Fédération. Ils sont mandatés par la Fédération et respectent les engagements définis dans la charte de l'auditeur.

*M. Cn S.C. J. G.*

**RELATIONS CNL/FEDERATION NATIONALE DES CIBC**

La Fédération doit solliciter les mandats des membres du CNL auprès des partenaires sociaux. En l'absence répétée de membres du CNL, la Fédération peut demander la nomination d'un autre représentant.

La Fédération peut présenter au CNL une demande de suspension ou de suppression du label si le CIBC ne respecte pas les conditions d'adhésion.

Le Bureau de la Fédération et le CNL se réunissent une fois par an pour faire un point sur le fonctionnement et les évolutions de la présente convention.

A Paris, le 21, Juin 2018.

**Signatures**

La Président de la Fédération

 Christian BLANCHART

Confédérations des Partenaires Sociaux

M. Pierre DURIEZ CFTD



J. Wille CFE.CGC



COLLET Jean. CFTC



WEINMAN Nicole CPME



GARNIER CGT

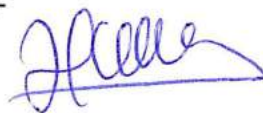


Michel BEAUGAS  
PO gnare (PAUCOD) FO



J.F. CREDOZ

MEDEF



U2P

MW CN J.E.

