

# MANUEL QUALITE

CFAA/CFPPA de Borgo Marana



## SOMMAIRE

<b>1.Introduction.....</b>	<b>p 3</b>
<i>Le manuel qualité.....</i>	<i>p 3</i>
<i>Le domaine d'application.....</i>	<i>p 3</i>
<i>La gestion du manuel qualité.....</i>	<i>p 3</i>
<b>2.Présentation du CFPPA et du CFAA de Borgo-Marana.....</b>	<b>p 4</b>
<i>Présentation.....</i>	<i>p 4</i>
<i>Les formations proposées.....</i>	<i>p 4</i>
<b>3.Organisation des centres.....</b>	<b>p 6</b>
<i>Organigramme des centres.....</i>	<i>p 6</i>
<i>La gestion des ressources humaines.....</i>	<i>p 7</i>
<i>Animation qualité et implication des personnels.....</i>	<i>p 7</i>
<b>4.Le Système Qualité.....</b>	<b>p 8</b>
<i>Notre politique qualité : l'engagement de la direction.....</i>	<i>p 8</i>
<i>Les engagements de service.....</i>	<i>p 9</i>
<i>L'organisation documentaire.....</i>	<i>p 10</i>
<i>Le suivi des engagements.....</i>	<i>p 11</i>
<i>L'écoute des usagers.....</i>	<i>p 12</i>
<i>Les audits internes.....</i>	<i>p 12</i>
<i>Le bilan annuel.....</i>	<i>p 12</i>

## **1. Introduction**

### **Le manuel qualité**

L'objet de ce document est de décrire la politique Qualité des centres de formation professionnelles agricole et par apprentissage de Borgo-Marana.

Le manuel qualité doit permettre à l'ensemble de nos bénéficiaires (stagiaires et apprentis), partenaires (employeurs, maître de stage, commanditaires, financeurs) et à l'ensemble des personnels de ces centres d'avoir une vue complète de notre organisation.

### **Le domaine d'application**

Le manuel qualité s'applique à l'ensemble des personnels dans toutes les activités des centres.

Le manuel qualité s'inscrit dans une démarche de certification de service fondée sur le référentiel REF 132 Qualiformagri.

### **La gestion du manuel qualité**

- Rédaction, vérification et approbation

La rédaction du manuel qualité est réalisée par l'animatrice qualité. Il est vérifié et approuvé par la Directrice des centres de formation professionnelle et par apprentissage.

- Diffusion

L'animatrice qualité est responsable de la diffusion du manuel qualité.

**En interne**, le manuel est disponible sur la plateforme RESANA, accessible via la boîte mail professionnelle.

**En externe**, le manuel est disponible sur le site internet de l'EPLEFPA de Borgo-Marana à l'adresse suivante : [www.epl-borgo.fr](http://www.epl-borgo.fr).

Il est ainsi à la disposition des institutions et partenaires du CFAA/CFPPA.

- Evolution, mise à jour et archivage

L'animatrice qualité vérifie et met à jour le manuel si nécessaire au regard des évolutions du centre (carte des formations, organisation, politique qualité,...).

Les versions antérieures du manuel sont archivées.

## **2. Présentation du CFPPA et du CFAA de Borgo-Marana.**

### **Présentation**

Le Centre de Formation Professionnelle et de Promotion Agricoles (CFPPA), et le centre de formation d'apprentis agricoles (CFAA) sont deux centres constitutifs de l'EPLEFPA (Etablissement Public Local d'Enseignement et de Formation Professionnelle Agricole).

**Le CFPPA**, assure la formation professionnelle des adultes depuis 40 ans, sous la tutelle du Ministère de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire.

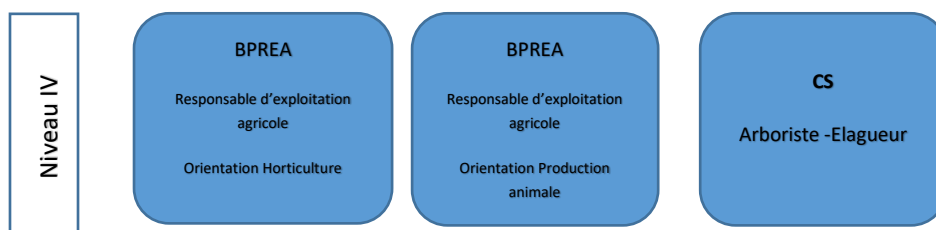
Il propose des formations à destination de salariés ou chefs d'entreprise (plus ou moins longues) mais également à destination des demandeurs d'emploi et de publics spécifiques. Ce sont soit des formations courtes qualifiantes ou certifiantes soit des formations longues qui permettent l'obtention d'un diplôme et l'acquisition de connaissances et capacités professionnelles ou la découverte d'un métier (pré qualification). L'individualisation et l'adaptation des parcours de formation en fonction des pré-acquis ou des besoins en qualification sont une orientation stratégique de ce centre.

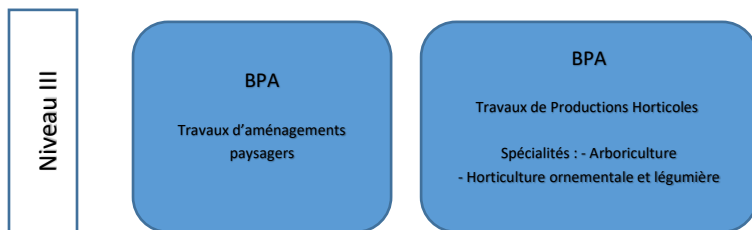
Le CFPPA propose également l'accompagnement des VAE, intervient dans le parcours à l'installation (21h) et développe l'AFEST (adaptation de la Formation en Situation de Travail).

**Le CFAA**, centre de formation d'apprentis, propose lui des formations par apprentissage, qui permettent aux apprenants d'acquérir des capacités et des compétences préparant à l'obtention d'un diplôme : il propose des formations CAP et BP REA en UC (unités capitalisables) qui sont organisées en situations professionnelles.

### **Les formations proposées**

Les formations dispensées par le CFPPA





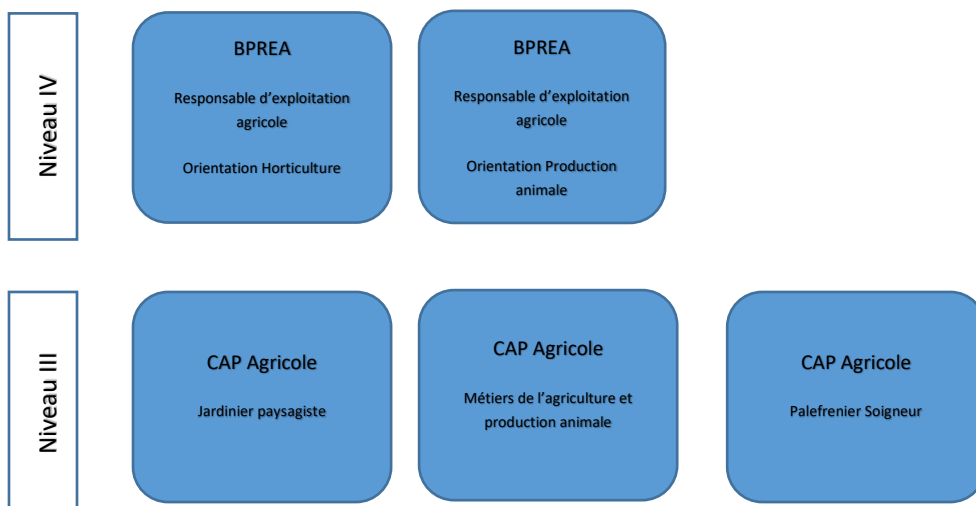
**Une préqualification aux métiers de l'agriculture** est également proposée et a pour objectif la découverte des métiers de l'agriculture

Le CFPPA dispense également des formations courtes (liste non exhaustive) : Certiphyto, Certibiocide, SST, débroussaillage, murets en pierres sèches, taille des végétaux....

A la demande des entreprises, des collectivités ou des individus, des réponses adaptées peuvent être mises en œuvre par le CFPPA dans les domaines de compétences qui sont les leurs.

Enfin, le CFPPA accompagne individuellement des personnes dans leur projet de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

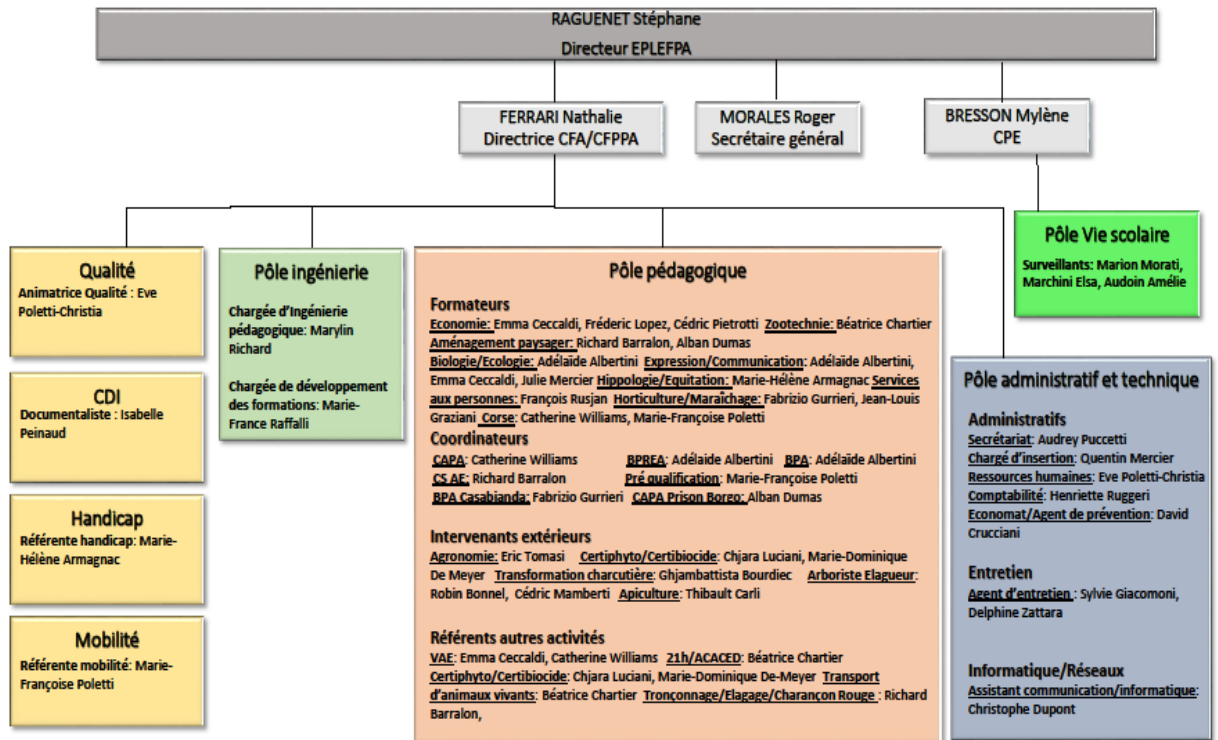
Les formations dispensées par le CFAA



### 3. Organisation des centres

#### Organigramme des centres

Mise à jour septembre 2022



## **La gestion des ressources humaines**

La qualité des services du CFPPA et du CFAA passe par la reconnaissance des compétences de chacun des personnels.

Des fiches de poste sont élaborées, révisées périodiquement, transmises aux agents et annexées au contrat de travail. Pour certaines fonctions et conformément au référentiel REF 132 Qualiformagri, la Direction délivre des attestations de qualification ou des fiches de missions.

Par ailleurs, chaque année la Direction réalise des entretiens individuels auprès de chaque membre du personnel. Ceux-ci permettent de définir les objectifs, les missions confiées pour l'année suivante ainsi que de prendre en compte les besoins de formation émanant de l'agent ou de la Direction.

A noter que tout nouveau personnel est accueilli selon une procédure précise et que les nouveaux formateurs bénéficient de la formation TUTAC (Tutorat des nouveaux Agents Contractuels).

## **Animation qualité et implications des personnels**

Une animatrice qualité est nommée avec la mission de :

- Garantir au quotidien la conduite de la démarche qualité (sensibilisation et encouragement des personnels),
- Mettre en œuvre la démarche qualité (suivi des engagements, préparation du bilan annuel, préparation et participation aux audits, mise à jour du manuel qualité...),
- Assurer l'amélioration et la pérennisation du système qualité (gestion des réclamations, mise en place d'actions correctives....)

**Tous les personnels des centres sont impliqués dans la démarche qualité mise en place afin d'obtenir puis de maintenir la certification des centres et garantir la satisfaction de nos bénéficiaires de formation et commanditaires.**

Ainsi, tous les agents ont la responsabilité en fonction de leur poste :

- D'appliquer toutes les procédures mises en place,
- De proposer le cas échéant les mises à jour des procédures,
- D'identifier et faire part à la Direction et à l'animatrice qualité tout dysfonctionnement au regard des prestations de formation proposées par les centres,

- De proposer des solutions ou actions correctives pour les écarts constatés qui concerneraient leur poste ou leur mission,
- De s'assurer de sa propre compétence et de sa qualification pour satisfaire aux exigences des activités confiées et/ou identifier ses besoins en matière de formation,
- De coopérer aux audits qualités internes et externes.

## **4. Le Système Qualité**

### **Notre politique qualité : l'engagement de la direction**

Le contexte du secteur de la formation professionnelle continue et par apprentissage a conduit les organismes de formation (OF) à s'engager dans une démarche qualité au service de tous : usagers de la formation, personnels des organismes de formation, partenaires, institutionnels...

Le CFPPA a été référencé Datadock dès juin 2017.

La loi du 5/09/2018 – liberté pour tous de choisir son avenir professionnel – impose aux OF la certification QUALITE Nationale unique Ref 132 à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Un des objectifs de la loi est de réguler le système de formation professionnelle par la qualité.

Les centres de formation agricoles devront répondre à la double certification QUALIFORMAGRI et QUALIOPI écrits sur la base du Ref 132.

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022, le CFA et le CFPPA devront être certifiés pour pouvoir assurer la prestation de service de formation. La certification est valable 3 ans.

**La direction de l'établissement s'engage aux côtés des équipes dans cette démarche qualité et la soutient.**

La démarche qualité a pour **objectif** d'améliorer le fonctionnement et le savoir-faire des centres de formation.

Elle oriente la stratégie (organisation et production) en fonction des attentes du formé et permet aux organismes de formation de travailler dans de meilleures conditions.

Cette démarche correspond à une amélioration continue dans laquelle chacun (usager et personnel) doit trouver ses intérêts.

#### **Objectifs pour 2020-2021 :**

- Intégrer l'ensemble des personnels CFA-CFPPA à la démarche
- Elaborer et mettre en œuvre les procédures pour répondre aux engagements du référentiel
- Recenser, actualiser et adopter les outils
- Procéder à l'audit interne –mars 2021
- Elaborer et mettre en œuvre le plan d'amélioration continu



- Etre audité pour la certification – octobre 2021

### **Objectifs pour 2021-2024 (s'appuyant sur le projet d'établissement) :**

- Alimenter et mettre en œuvre le plan d'amélioration continu pour conforter et améliorer la satisfaction des usagers et des personnels

**La direction s'engage** à faire vivre le projet de démarche qualité et d'amélioration continue en :

- Portant le projet, en le pilotant
- Communiquant largement
- Incitant les personnels à se mobiliser et se former
- Facilitant la mise en œuvre des actions

Afin que les engagements de service soient respectés par l'ensemble des personnels.

Comme cela vous l'a été présenté en janvier 2019, Eve POLETTI-CHRISTIA, secrétaire RH, a été désignée pour assurer la mission d'animatrice qualité auprès de l'ensemble des personnels CFA-CFPPA. Une fiche de mission spécifique a ainsi été établie.

Elle animera la démarche qualité au sein du CFA-CFPPA sous couvert de la direction du CFA-CFPPA qui l'accompagnera dans cette mission.

Régulièrement, un point de situation et des engagements sera effectué en présence de la direction de l'EPLEFPA, de la direction du CFA-CFPPA et de l'animatrice qualité.

La réussite de cette démarche qualité nécessite la participation et l'engagement de tous.

### **Les engagements de service**

Les engagements de service sont les suivants :

#### **1. Accueil et information**

- 1.1. Assurer un accueil individualisé dans des conditions favorables à l'échange
- 1.2. Fournir une information et un conseil clairs, précis et à jour relatifs aux prestations de l'organisme de formation

#### **2. Ingénierie des actions concourant au développement des compétences**

- 2.1. Identifier le besoin d'un demandeur au cours d'un entretien individuel
- 2.2. Proposer une réponse adaptée au projet professionnel du demandeur individuel
- 2.3. Prendre en compte une demande spécifique de formation faisant l'objet d'une réponse à un appel d'offres
- 2.4. Prendre en compte une demande spécifique de formation (entreprises, branches, OPCO, collectivités,...)

### **3. Actions de formation**

- 3.1. Etablir le contrat pédagogique de chaque bénéficiaire ou groupe de bénéficiaires
- 3.2. Concevoir un parcours de formation pour permettre l'atteinte des objectifs du bénéficiaire
- 3.3. Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la formation
- 3.4. Assurer la complémentarité entre les phases de formation en organisme de formation et en entreprise (uniquement pour les formations faisant l'objet de mise en situation professionnelle)
- 3.5. Accompagner les bénéficiaires pendant la formation
- 3.6. Reconnaître et valider les acquis en cours et fin de formation
- 3.7. Améliorer la formation à partir de l'écoute des parties prenantes

### **4. Action de formation par apprentissage**

- 4.1. Etablir le contrat pédagogique de chaque bénéficiaire prise en référence pour son contrat d'apprentissage
- 4.2. Concevoir une session de formation tenant compte des objectifs de certification professionnelle et des parcours individualisés et suivre la mise en œuvre de la session
- 4.3. Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la formation
- 4.4. Assurer la complémentarité entre les phases de formation en entreprise et dans l'organisme de formation
- 4.5. Accompagner les bénéficiaires pendant la formation
- 4.6. Evaluer les acquis en cours et fin de formation
- 4.7. Améliorer la formation à partir de l'écoute des parties prenantes

### **5. Action permettant de faire valider les acquis de l'expérience (VAE)**

- 5.1. Elaborer un conventionnement clair et précis
- 5.2. Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la démarche VAE
- 5.3. Accompagner les bénéficiaires pendant la démarche VAE
- 5.4. Améliorer l'accompagnement à la démarche VAE à partir de l'écoute des parties prenantes

### **7. Insertion**

- 7.1. Préparer et aider l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude des bénéficiaires

**Les dispositions de management** : Stratégie interne, Gestion administrative et financière, Ressources humaines, Stratégie externe

**Les dispositions de suivi et de pilotage** : Suivi des engagements, Réclamations, Satisfaction, Audit interne, Bilan annuel

## **L'organisation documentaire**

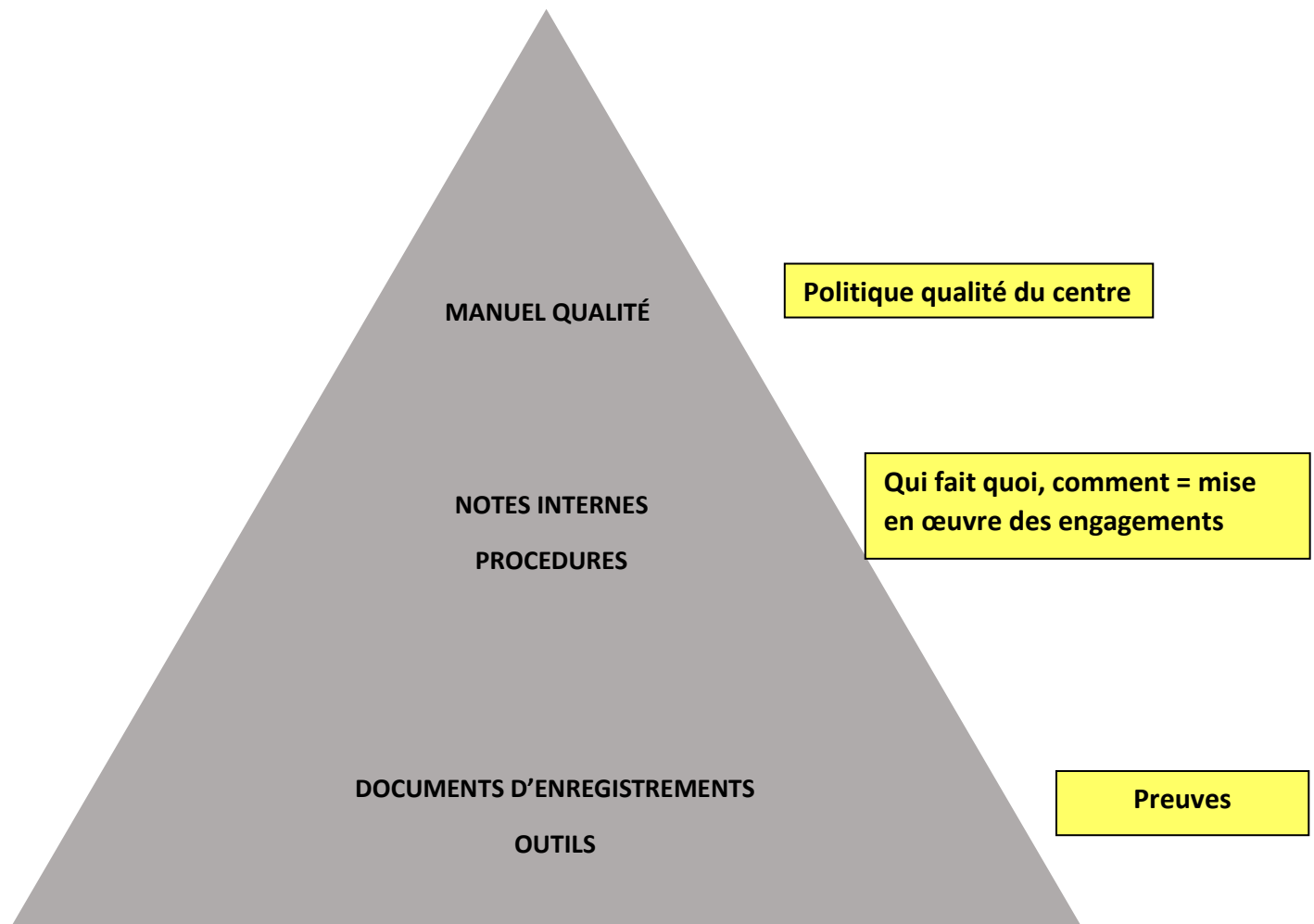
Les différents documents utilisés dans le cadre de la démarche qualité sont :

- **Le manuel qualité** : document principal de description du système de gestion de la Qualité,
- **Les notes internes** : ce sont des documents définissant les modalités de mise en œuvre des engagements,
- **Les procédures** : ce sont des documents qui formalisent et décrivent les tâches à accomplir pour mettre en œuvre un processus,
- **Les documents d'enregistrements** : permettent de garder toutes traces écrites de la mise en œuvre des notes internes et/ou procédures,

- **Les modèles** : documents avec des parties à compléter (contrat pédagogique, livret de suivi,.....)
- **Les outils** : tout document servant de support d'information

La maîtrise des différents documents consiste en ce que, à tout instant, seuls les documents à jour et validés soient utilisés. Chacun des personnels est invité à se rendre systématiquement sur la plateforme **RESANA** (connexion avec ses identifiants mail melagri) afin d'y consulter les documents liés à notre système qualité. Aucune version papier ne doit être conservée ; **seule la version informatisée garantit la mise à jour des documents.**

### Schéma : organisation documentaire de la qualité



### Le suivi des engagements

L'animatrice qualité est chargée d'assurer un suivi régulier des engagements de service tout au long de l'année afin de permettre un bon fonctionnement du système qualité des centres.

Si des écarts sont constatés avec notre référentiel Qualité des actions correctives sont mises en place.

### **L'écoute des usagers**

**L'écoute de nos bénéficiaires (stagiaires, apprentis, entreprises.....) et de nos partenaires (commanditaires, financeurs, maîtres de stage.....) est un élément indispensable pour maintenir une corrélation entre l'offre des formations proposées et les attentes des usagers.**

#### **La prise en compte des réclamations des usagers**

Pour s'assurer du bon fonctionnement de notre Système Qualité nous prenons en compte les réclamations que peuvent nous adresser nos bénéficiaires ou nos partenaires. Les réclamations sont enregistrées par toutes personnes en relation avec les usagers via un formulaire présent sur le site de l'EPLEFPA ou au secrétariat.

Chaque réclamation est traitée par l'animatrice qualité en collaboration avec la Direction en mettant en place une action corrective.

#### **Les enquêtes de satisfaction**

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées auprès de nos bénéficiaires, partenaires ainsi que des personnels formateurs afin de vérifier leur satisfaction au regard des engagements de service énoncés dans le système qualité mis en place par les centres.

Les résultats de ces enquêtes font l'objet d'une analyse et un bilan est présenté chaque année. Les écarts constatés font l'objet d'axes d'améliorations.

### **Les audits internes**

Dans le cadre du respect des engagements, le CFPPA et le CFAA réalisent un audit interne par an.

Cet audit porte sur l'ensemble des engagements de service, des dispositions d'organisations et du suivi du pilotage.

Cet audit est réalisé par une personne qualifiée.

Les écarts relevés sont analysés et font l'objet d'actions correctives présentées dans le plan d'amélioration continue.

### **Le bilan annuel**

En début d'année de formation, une réunion est réalisée permettant de faire un bilan de l'année écoulée et de préparer l'année suivante. Un point est consacré à la démarche qualité des centres permettant d'établir un rapport au regard du suivi des engagements de service au cours de l'année écoulée, d'examiner les résultats des enquêtes de satisfaction, les réclamations et les comptes rendus des audits internes et externes.

Un plan d'amélioration continue prévoit la mise en œuvre des actions correctives.