

Certification QualiFormAgri

« Le rendez-vous mensuel de la Qualité »



Préparer son audit de surveillance

Charte graphique et traitement des NC

18 janvier 2022

Arnaud Guillet- animateur
Qualité CFPPA Rennes Le Rheu
– CPSA Combourg
Personne Ressource Qualité
Eduter

Règles d'usage Qualiformagri / Qualiopi



SOMMAIRE

- 1- Parties prenantes du dispositif Qualiopi
- 2- Les différents documents relatifs à l'usage de la marque
- 3- Propriétaire de la marque : l'Etat
- 4- Utilisateurs de la marque: les PAC
- 5- Règles d'usage QualiFormAgri
- 6- Questions - Echanges

1 – Parties prenantes du dispositif Qualiopi

- Propriétaire de la marque

L'Etat

- Utilisateurs de la marque

Prestataires d'actions concourant au développement des compétences **certifiés**

- Garants de la certification

Organismes certificateurs et instances de labellisation

- Récepteurs de la marque

Candidats à la formation

Employeurs

Financeurs

2 – Les différents documents relatifs à l’usage de la marque

Le **règlement d’usage** de la marque Qualiopi (version du 16/09/2021): on entend le présent règlement d’usage de la Marque, ainsi que la Charte d’usage, la Charte graphique et le Guide de lecture.

- **Charte d’usage**: on entend la charte rappelant les conditions et les limites d’usage de la Marque. Ce document est accessible en ligne à l’adresse : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/acteurs-cadre-et-qualite-de-la-formation-professionnelle/qualiopi>.
- **Charte graphique**: on entend la charte graphique formalisant les modalités graphiques d’usage de la Marque. (version du 07/12/2020)
- **Guide de lecture**: on entend le guide détaillant les dispositions relatives aux sept (7) critères de la qualité des actions de formation professionnelle définis à l’annexe du décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences. Ce guide est susceptible d’être mis régulièrement à jour (V.7 du 29 mars 2021). Il est disponible en ligne à l’adresse : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/acteurs-cadre-et-qualite-de-la-formation-professionnelle/article/qualite-de-la-formation-les-fondamentaux>.

3 -Propriétaire de la marque: l'Etat

L'Etat est propriétaire de la marque. Il prendra toutes les mesures utiles et engagera toutes les poursuites nécessaires pour faire cesser les atteintes à la marque.

Tout dépôt de marque ou réservation de nom de domaine reprenant tout ou partie de la marque est interdit.

Seul l'Etat est habilité à utiliser le logo Qualiopi sans Marianne ni mention République Française, dès lors que le bloc Marianne figure déjà sur les communications portées par l'Etat, conformément à la charte graphique de la marque Etat.

4 - Utilisateurs de la marque: les PAC

Les PAC certifiés sont bénéficiaires du **droit d'usage** de la marque conformément au règlement d'usage*.

Ils utilisent la marque à des fins d'identification en **précisant l'une ou les catégories d'actions certifiée(s)** par l'organisme certificateur et s'engagent à respecter le **règlement d'usage** et la charte graphique.

**Règlement d'usage : document juridique qui formalise les conditions et les modalités d'utilisation de la marque.*



Logotype

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

« La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes : actions de formation ; ... »

mention obligatoire à compléter par le prestataire de formation

Utilisateurs de la marque: les PAC

Cas d'usages

La marque doit toujours être accompagnée de la mention adaptée correspondant à la catégorie d'action dont le processus a été certifié, et ce, selon la forme définie par la charte graphique* qui complète le présent document :

- actions de formation ;
- bilans de compétences ;
- actions permettant de valider les acquis de l'expérience ;
- actions de formation par apprentissage.

La marque peut être associée au logo du PAC dans le respect des règles de la **charte graphique** sur :

- Les documents imprimés (catalogues, affiches, brochures...)
- Les documents de présentation (diaporamas...)
- Les vecteurs de communication en ligne (sites internet...).

**Charte graphique: document remis avec les logos par les garants de la marque aux seuls PAC certifiés, lors de la délivrance du certificat qualité.*

Utilisateurs de la marque: les PAC

Cas d'usages

L'Exploitant est autorisé à utiliser la Marque conformément au Règlement d'usage et exclusivement en lien avec les services « *formation ; informations en matière de formation ; recyclage professionnel* » visés en classe 41 par la Marque. Toute utilisation de la Marque pour désigner d'autres produits et/ou services est strictement interdite.

L'Exploitant s'interdit également de faire un usage de la Marque susceptible d'induire le public en erreur sur son caractère ou sa signification, notamment lorsqu'elle est susceptible de ne pas apparaître comme une marque de garantie.

L'Exploitant s'engage à ne pas utiliser la Marque à des fins politiques, polémiques, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou susceptibles de porter atteinte à des droit reconnus par la loi et, de manière générale, à ne pas associer la Marque à des actions ou activités susceptibles de porter atteinte à l'État français ou lui être préjudiciable.

Utilisateurs de la marque: les PAC

Identification des actions interdites

Le PAC ne peut ni déposer de marque qui associerait son logo à celui de la marque, ni réserver de nom de domaine identique ou similaire à la marque.

Il est interdit d'utiliser la marque :

- dans une publicité (publication ou tout support média) pour **une action de formation en particulier.**
- sur **l'attestation de formation ou sur tout support dédié uniquement à une action de formation.**

Règles d'usage QualiFormAgri

Charte engagement de service

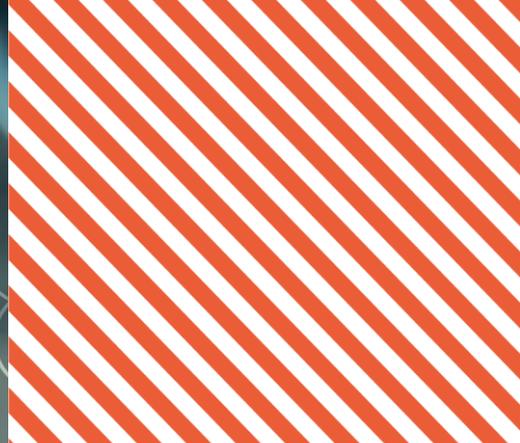

**MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE L'ALIMENTATION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

FORMATION PROFESSIONNELLE
Plan
d'ACCOMPAGNEMENT
VERS UNE NOUVELLE SOCIÉTÉ
DE COMPÉTENCES



 **AGRO
SUP**
D I J O N



Certification QualiFormAgri

Questions - Echanges



Traitement des Points sensibles et des non-conformités

De bonne
Taches

SOMMAIRE

1- Les points sensibles

2- Définition de la notion de non-conformité

2- Le processus de traitement des non-conformités

3- Alimentation du plan d'amélioration

4- Exemple de plan d'amélioration

5- Questions - Echanges

1- Les points sensibles

Point Sensible (PS)

Elément sur lequel des preuves d'audit montrent que l'organisme, actuellement conforme, risque de ne plus atteindre les exigences du référentiel d'audit à court ou moyen terme.

Un point sensible étant un constat particulier de conformité par rapport au référentiel d'audit :

- son libellé ne doit pas prêter à confusion,
- un point sensible doit être réévalué à l'audit suivant.

Un PS ou un PV ne donne pas lieu systématiquement à une action corrective mais doit être pris en compte par l'organisme.

2- Définition de la notion de non-conformité

Une non-conformité est un écart par rapport à un ou plusieurs indicateurs du référentiel. Elle peut être mineure ou majeure

NC Mineure: prise en compte partielle d'un indicateur, qui ne remet pas en cause la qualité de la prestation

NC Majeure: prise en compte partielle ou non prise en compte d'un indicateur, qui remet en cause la qualité de la prestation

Une non-conformité est toujours précise et formulée de manière factuelle, dans le rapport d'audit de façon à ce que l'organisme audité puisse comprendre l'écart et le résoudre grâce à une proposition d'action corrective.

3- Le processus de traitement des non-conformités

Le processus de traitement des non-conformités fait partie intégrante de l'audit.

- Envoi du rapport d'audit par l'auditeur·rice



- Transmission du plan d'actions par l'OF audité

L'organisme audité consulte avec attention le libellé des écarts émis par l'auditeur. Il rédige rapidement un plan d'actions et détaille les actions correctives, le délai de mise en place et les personnes concernées ou pilotes.

Exemple: « *Je vais mettre à jour mes fiches programmes avec la mention des prérequis et des tarifs. Je vais ensuite les publier sur mon site internet Délai: 1 semaine, Pilote: Moi-même + Webmaster* »



- Validation du plan d'actions par l'auditeur·rice

L'auditeur réceptionne la réponse aux écarts, analyse la pertinence des actions correctives proposées et valide, ou non, le plan d'action. A ce stade, il peut y avoir plusieurs échanges entre l'audité et l'auditeur

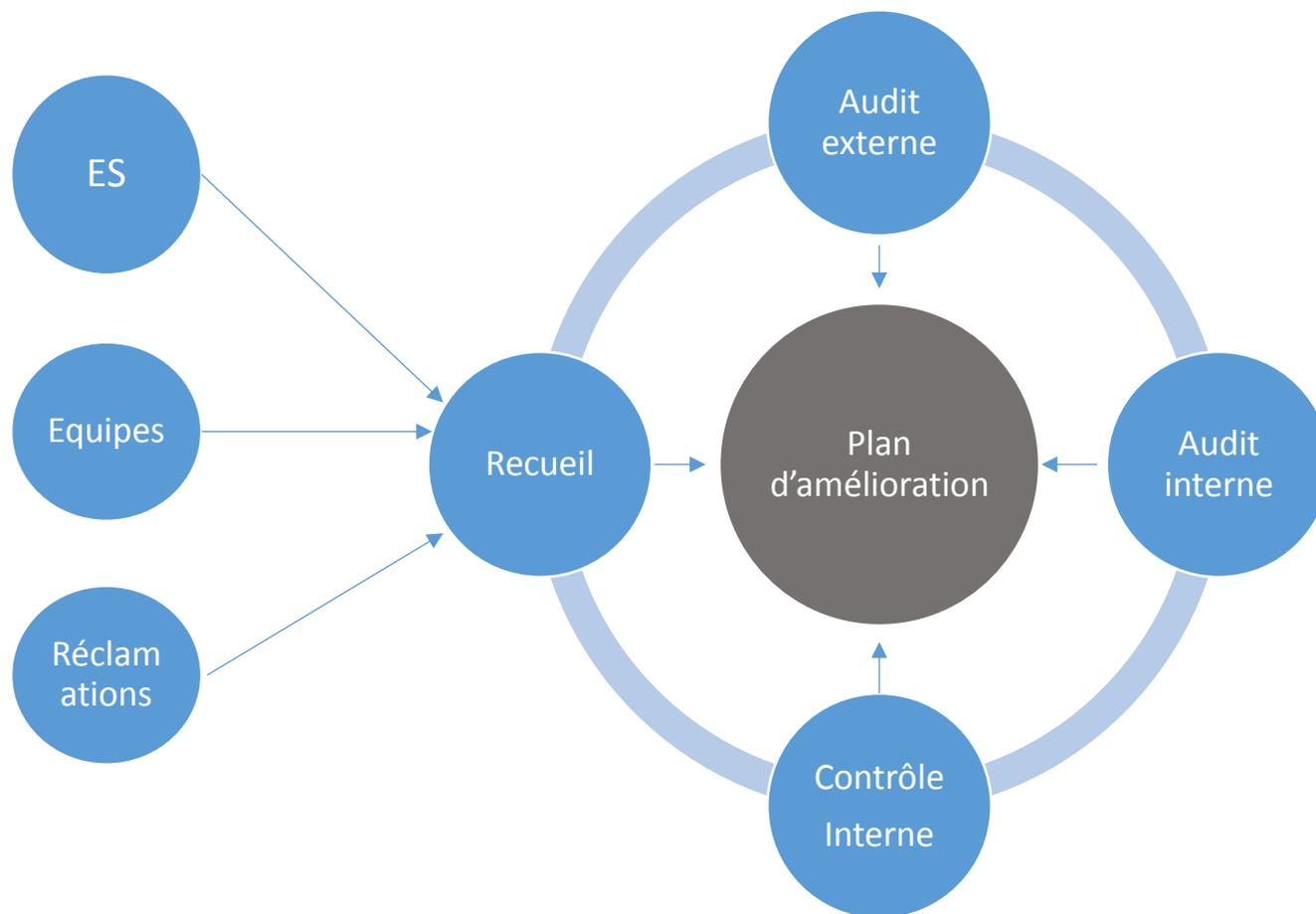
Le processus de traitement des non-conformités

Traitement des points sensibles qui seront réévalués.

| NON CONFORMITE MINEURE | NON CONFORMITE MAJEURE |
|---|---|
| Identification de la NC dans le rapport d'audit | Identification de la NC dans le rapport d'audit |
| Proposition d'une action corrective à mettre en œuvre dans les 6 mois | Proposition d'une action corrective à mettre en œuvre dans les 3 mois |
| Validation de la pertinence de l'action proposée | Validation de la pertinence de l'action proposée |
| Vérification de la mise en œuvre de l'action corrective à l'audit de surveillance | Transmission des éléments de preuve de la mise en œuvre de l'action dans les 3 mois |



4- Alimentation du plan d'amélioration



5-Exemple plan d'amélioration

| Mode id | Date | Intitulé | Thème/ Ref | Priorité | Action corrective | Pilote | Date traitement | Indicateurs | Période éval | Résultat | Rem |
|---------|------|----------|------------|----------|-------------------|--------|-----------------|-------------|--------------|----------|-----|
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

Désormais le système est en route depuis plus d'une année, il faut démontrer :

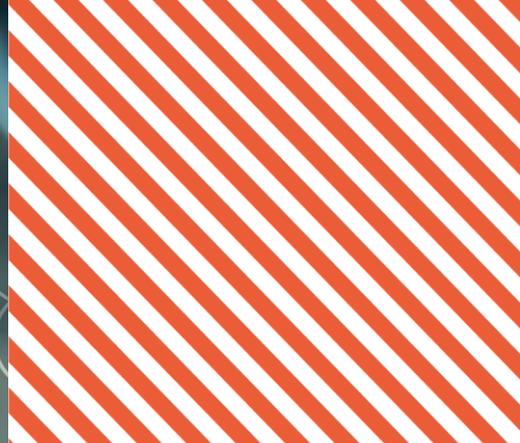
- sa mise en œuvre complète
- son adaptation à l'organisme – **MAJ** des notes internes, des documents et outils associés



MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE L'ALIMENTATION

Liberté
Égalité
Fraternité

FORMATION PROFESSIONNELLE
Plan
d'ACCOMPAGNEMENT
VERS UNE NOUVELLE SOCIÉTÉ
DE COMPÉTENCES



Certification QualiFormAgri

Questions - Echanges

