



# Certification QualiFormAgri

« Le rendez-vous mensuel de la Qualité »



## Les missions de l'animateur qualité

**12 octobre 2021**

**Anne-Marie Pétriaux**  
Personne Ressource  
Qualité Eduter

# SOMMAIRE

1- Contexte

2- Les missions de l'animateur qualité

3- Les activités de l'animateur qualité

❖ **Notes Internes**

4- Les interlocuteurs de l'animateur qualité

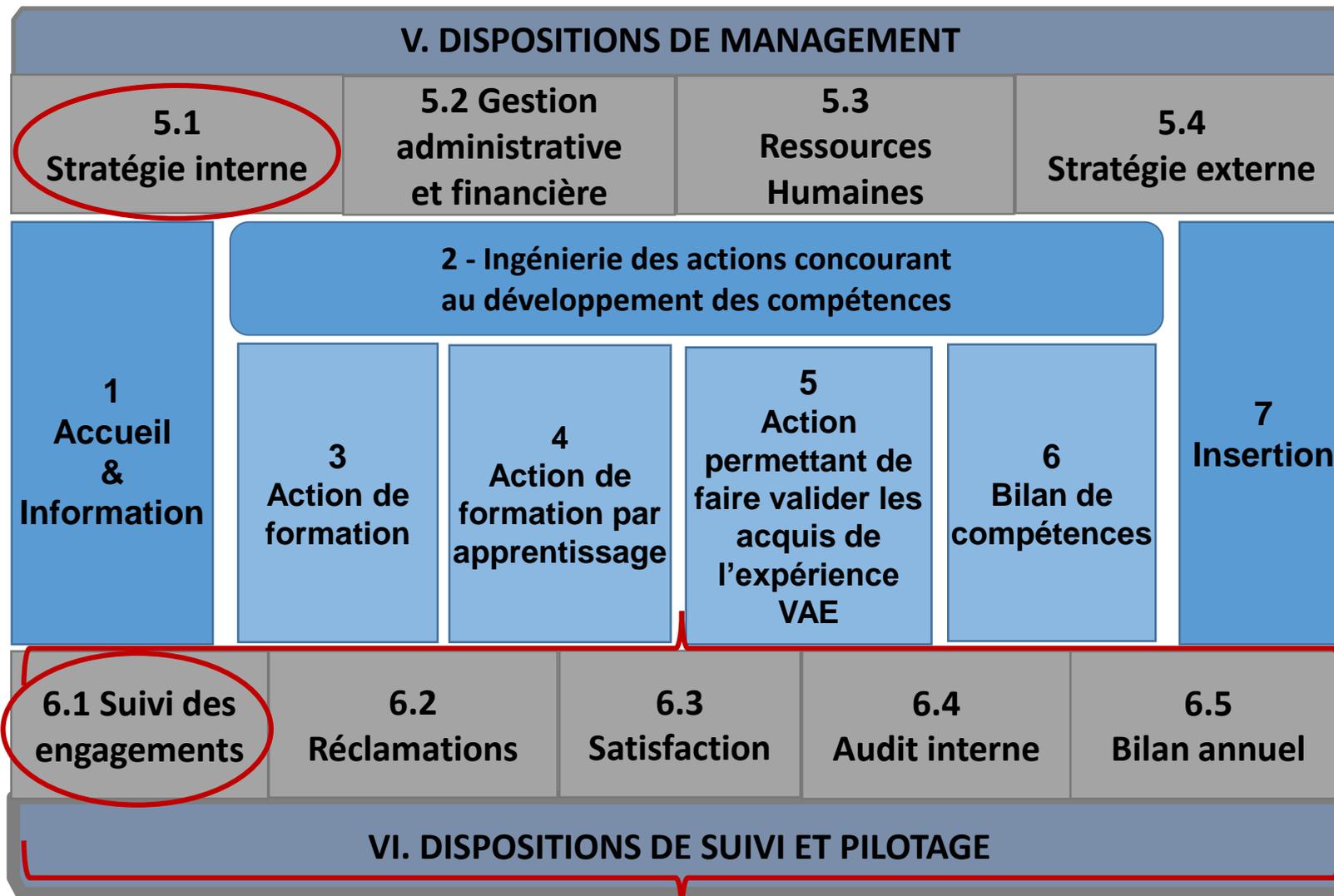
5- Assurer un suivi régulier du respect des engagements

6- Pour aller plus loin...

❖ **Webinaires en replay  
sur Chlorofil**

# 1 - Contexte

## Référentiel QualiFormAgri



### *Engagement 5.1 – Stratégie interne*

Dans chaque organisme de formation, un animateur de la mise en œuvre de la certification de service est identifié et ses missions décrites.

### *Engagement 6.1 – Suivi des engagements*

L'animateur qualité est chargé du suivi régulier du respect des engagements y compris en cas de sous-traitance. Les modalités de réalisation de ce suivi (fréquence, gestion des écarts) sont définies par écrit dans chaque organisme de formation

❖ **NI : le suivi des engagements de service**

**L'ANIMATEUR QUALITE est en charge de l'animation de la démarche qualité permettant de faire vivre au quotidien le système qualité établi.**

## **Cas particuliers selon la configuration de l'EPLEFPA :**

- ✓ **Monosite**
- ✓ **Plusieurs sites identifiés**

L'animateur qualité est le plus souvent basé sur le site identifié « **Organisme de pilotage** » et assure ses missions de façon transverse sur l'ensemble des sites.

## 2 – Les missions de l'animateur qualité

- ✓ **Etablir le système qualité** qui permet la mise en œuvre de la certification de service à partir du référentiel 132 QualiFormAgri, **en collaboration avec l'ensemble du personnel.**
- ✓ **Conduire au quotidien la démarche qualité** afin « d'assurer un suivi régulier du respect des engagements ».
- ✓ **Améliorer et pérenniser le système qualité** établi par des mises à jour régulières.



# 3 – Les activités de l'animateur qualité

- ✓ **Assurer la bonne compréhension et l'application des notes internes** au travers d'une assistance méthodologique et d'un suivi régulier.
- ✓ **Assurer la gestion documentaire** du système qualité établi (notes internes, documents associés, ...).

❖ **Webinaire (02/2021)**

- ✓ **Assurer la mise à jour** de certains documents : classeur de l'accueillant, livret d'accueil du nouveau personnel, organigramme, ...

# 3 – Les activités de l'animateur qualité

✓ **Mettre en place les audits internes** sur l'ensemble des sites.

❖ **Webinaire (05/2021)**

✓ **Recueillir la satisfaction** des parties prenantes par le biais d'enquêtes.

✓ **Communiquer la synthèse des enquêtes** à la direction et aux responsables.

✓ **Prendre en compte et traiter les réclamations.**

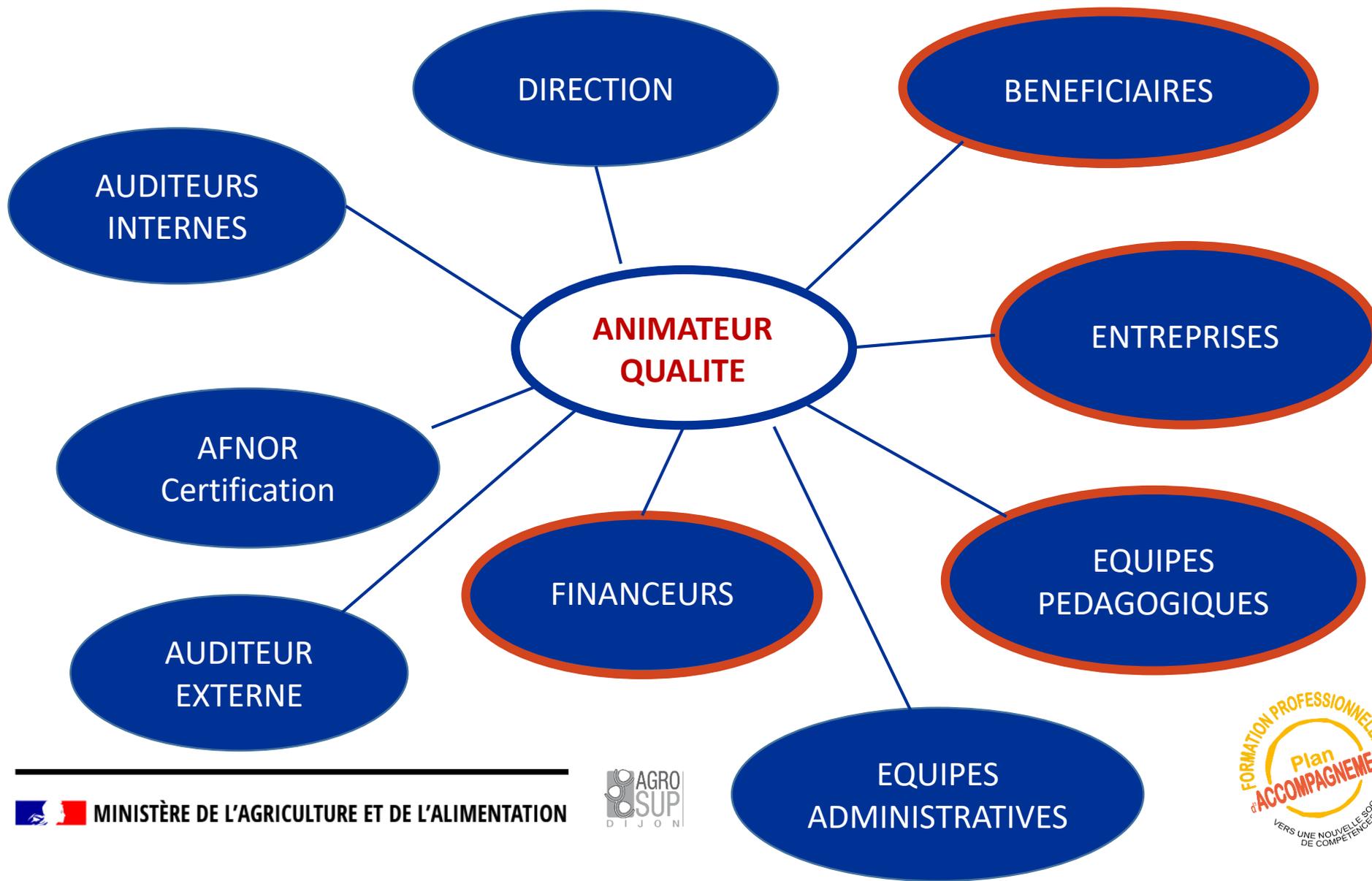
✓ **Etablir et réguler le plan d'amélioration.**

❖ **Webinaire (04/2021)**

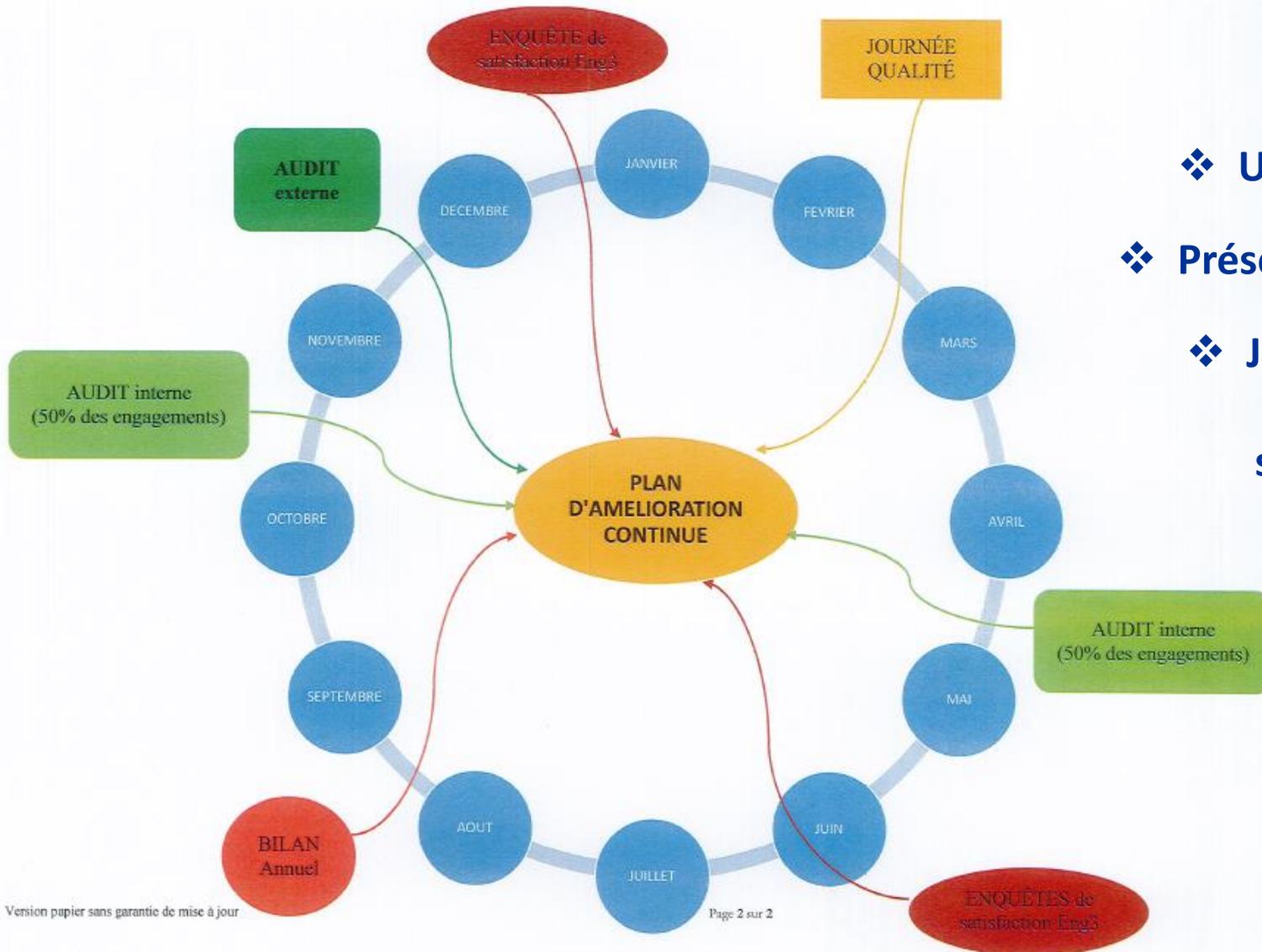
✓ **Réaliser une veille** en lien avec ses activités.

❖ **Webinaire (03/2021)**

## 4 – Les interlocuteurs de l'animateur qualité



# 5 – Assurer un suivi régulier du respect des engagements



- ❖ Un suivi REGULIER
- ❖ Présentiel / Distanciel
- ❖ Journée Qualité / groupes ou suivis individuels...

# 5 – Assurer un suivi régulier du respect des engagements

Axes de travail	Personnes identifiées sur le groupe
<b>La relation entreprise :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le document de liaison</li> <li>- les enquêtes de satisfaction</li> <li>- les réclamations</li> <li>- ...</li> </ul>	Chargés de liaison
<b>Formations courtes :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>recueillir</u> la satisfaction des commanditaires</li> <li>- mesurer l'efficacité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C</li> <li>- G</li> <li>- H</li> </ul>
<b>Phase de recrutement des candidats :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MAJ de la grille de recrutement</li> <li>- Réduire le taux de perte des candidats entre le positionnement et l'entrée en formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsables de formation</li> <li>- F</li> <li>- AM</li> <li>- C</li> </ul>
<b>Le site internet :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- regard extérieur</li> <li>- pistes d'amélioration</li> <li>- les réclamations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- V</li> <li>- I</li> <li>- D</li> </ul>
<b>La formation des personnels :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédure 22</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RLF</li> </ul>

❖ Implication de TOUS

❖ Favoriser les initiatives

❖ Rotation en audit

❖ Traçabilité de tous les événements



## 6 – Pour aller plus loin...

- ✓ **Témoignage des animateurs qualité – Replay sur Canal Eduter**  
Séminaire « Accompagner à la certification qualité » – 21 janvier 2020

<https://canal-eduter.fr/toutes-les-videos/accompagner-a-la-certification-qualite-ref-132-qualiformagri-2020#video-208-3>

- ✓ **Parcours de formation à venir :**

**« Etre animateur Qualité : ses missions, sa place et sa posture »**

  
**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

