MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE LA SOUVERAINETÉ
ALIMENTAIRE

Liberté
Égalité
Fraternité

QualiFormAgri

Label du Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire

Référentiel de
Certification Qualité

Référentiel accrédité COFRAC
Version 1 du 15 decembre 2022

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque. (code de la propriété intellectuelle Art L122-4)

SOMMAIRE

Domaine d'application **p. 1**

Contexte général **p. 3**

Les engagements et dispositions du référentiel QualiFormAgri **p. 5**

Engagement 1 - Accueil et Information p. 6

Engagement 2 - Ingénierie des actions concourant au développement des compétences p. 10

Engagement 3 - Actions de formation p. 15

Engagement 4 - Actions de formation par apprentissage p. 23

Engagement 5 - Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience (VAE) p. 32

Engagement 6 - Bilan de compétences p. 37

Engagement 7 - Insertion p. 42

Disposition V - Management p. 44

Disposition VI - Suivi et de pilotage du respect des engagements p. 49

Glossaire **p. 53**

Domaine d'application

QualiFormAgri s'adresse aux organismes de formation sis dans les établissements publics locaux d'enseignement et de formation professionnelle agricole (EPLEFPA) placés majoritairement au sein de leurs centres de formation d'apprentis (CFA) et de leurs centres de formation professionnelle et de promotion agricole (CFPPA), centres constitutifs dédiés à la formation professionnelle.

Le présent référentiel concerne les activités d'accueil, d'information, d'ingénierie de formation, de mise en œuvre et de suivi des activités concourant au développement des compétences et à l'insertion mises en œuvre dans les organismes de formation. Le référentiel intègre également des engagements relatifs au management de l'organisme de formation pour ses stratégies interne et externe, ses ressources humaines et sa gestion administrative et financière.

Le référentiel QualiFormAgri couvre l'ensemble des activités concourant au développement des compétences telles que la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel les a définies :

- Action de formation
- Bilan de compétences
- Action permettant de faire valider les acquis de l'expérience
- Apprentissage

Ces quatre activités définissent le domaine d'application de la labellisation. Quel que soit le domaine propre à chaque organisme de formation, ce dernier doit obligatoirement appliquer les dispositions de management, de suivi et de pilotage du respect des engagements, définies dans le présent référentiel et constituant ainsi son système de gestion de la qualité.

Un organisme candidat souhaitant démontrer sa conformité au présent référentiel doit répondre aux exigences des dispositions "Management", "Suivi et pilotage des engagements", ainsi qu'aux exigences des engagements 1, 2,7 et a minima à celles d'au moins une activité du domaine d'application (3 à 6). Pour les nouveaux entrants : le système qualité est créé, les notes internes sont formalisées, les documents et outils sont existants, des indicateurs de résultats sont pré-identifiés. La mise en œuvre sera auditée lors de l'audit de surveillance.

Deux types de demandeurs de la labellisation :

1) Définition du demandeur mono-site

Le demandeur est une entité juridique (personne morale ou personne physique) réalisant des activités d'accueil, d'information, d'ingénierie de formation, de mise en œuvre et de suivi des activités concourant au développement des compétences ainsi que celles d'insertion.

2) Définition du demandeur multi-sites

Le demandeur multi sites est une entité présentant une fonction centralisée identifiée (dénommée ci-après "organisme de pilotage") au sein de laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées et gérées, pour un ensemble de "sites" au sein desquels ces activités sont en partie ou totalement réalisées.

Ces sites doivent :

- Avoir une relation juridique ou contractuelle avec l'organisme de pilotage,
- Réaliser tout ou partie des prestations définies dans le présent référentiel.

L'organisme de pilotage doit :

- Exercer une fonction centrale dans laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées ;
- Avoir une maîtrise unique du système qualité, c'est-à-dire avoir le pouvoir d'imposer des mesures correctives le cas échéant sur tout site qui lui est rattaché. Cette mesure peut être stipulée dans une convention passée entre l'organisme de pilotage et les sites concernés par la labellisation. Cette convention précise les droits et devoirs des deux parties en termes de respect du référentiel ;
- Assurer que le système qualité répond aux exigences du référentiel et est appliqué ;
- Déclarer avoir audité tous les sites avant l'audit initial ;
- Recueillir et analyser les informations en provenance de tous les sites ainsi que prouver son autorité et aptitude pour décider de mettre en place des actions d'amélioration.

Contexte général

L'établissement public local d'enseignement et de formation professionnelle agricoles (EPLEFPA) est un opérateur de la formation professionnelle, par la voie de l'apprentissage et en formation professionnelle continue.

Dès 2001, le Ministère chargé de l'agriculture s'est attaché à proposer aux organismes de formation (CFPPA & CFA) une charte nationale d'engagements visant la certification des organismes de formation sur leurs activités d'accueil, d'information, de conception, de mise en œuvre et de suivi de formation.

En 2016, le référentiel REF132 a fait l'objet d'une révision pour la partie relative à la formation professionnelle continue dans la perspective de répondre aux exigences du décret du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

En 2019, le référentiel REF132 QualiFormAgri tient compte de l'évolution législative introduite par la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, qui rend obligatoire la certification des organismes de formation dès lors qu'ils mobilisent des fonds publics ou mutualisés dans la mise en œuvre de leurs activités. Il couvre ainsi l'ensemble des critères et indicateurs identifiés dans le référentiel national qualité (RNQ).

En novembre 2022, le référentiel engagement de service dénommé "QualiFormAgri" propriété d'AFNOR, certifié par le COFRAC, est cédé au ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire.

En novembre 2022, un nouveau référentiel de labellisation qualité, intitulé "QualiFormAgri", fortement inspiré du RNQ, mais intégrant les spécificités de l'enseignement agricole est établi.

A chaque engagement, sont indiqués en italique les indicateurs d'appréciation et les indicateurs d'appréciation spécifiques du décret n°2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.

Exposé des motifs

La qualité est un enjeu de sécurisation des parcours de formation des apprentis et des stagiaires de la formation professionnelle continue qui anime les organismes de formation des établissements publics locaux de formation professionnelle agricole (EPLEFPA), soucieux d'adapter leurs pratiques, leur offre de service et d'accompagner les mutations.

La formation professionnelle délivrée par les organismes de formation se caractérise par des prestations intégrant :

- chaque bénéficiaire dans sa singularité,
- les branches professionnelles dans leur gouvernance,
- l'approche systémique dans des secteurs d'activité en mutation technologique et culturelle.

Les bénéficiaires de la formation agricole et agroalimentaire, apprentis et stagiaires, travaillent à l'acquisition de savoirs, au développement de compétences dont l'objet porte sur le vivant dans toute sa complexité.

La confiance instaurée ne concerne pas seulement la dimension pédagogique, mais l'ensemble des activités des organismes de formation, en passant par les relations étroites avec les entreprises, les branches professionnelles et les acteurs de leur territoire.

Le législateur a confié à l'enseignement agricole public cinq missions :

- au-delà d'assurer une formation générale, technologique et professionnelle initiale et continue, il participe à l'animation et au développement des territoires ;
- contribue à l'insertion scolaire, sociale et professionnelle des jeunes et à l'insertion sociale et professionnelle des adultes ;
- contribue aux activités de développement, d'expérimentation et d'innovation agricoles et agroalimentaires ;
- participe à des actions de coopération internationale. (Art. L.811-1 du CRPM)

Ces missions font de l'EPLEFPA un espace de vie et de formation ouvert sur son territoire et à l'international, invitant naturellement l'apprenant à s'approprier son environnement social, économique et culturel et à s'y inscrire comme acteur du territoire.

Pour apporter une qualité de service optimale à ses bénéficiaires, l'organisme de formation de l'établissement public local de formation professionnelle agricole (EPLEFPA) engagé dans une démarche de progrès, offre des lieux d'application "grandeur nature" par son exploitation agricole et/ou son atelier technologique.

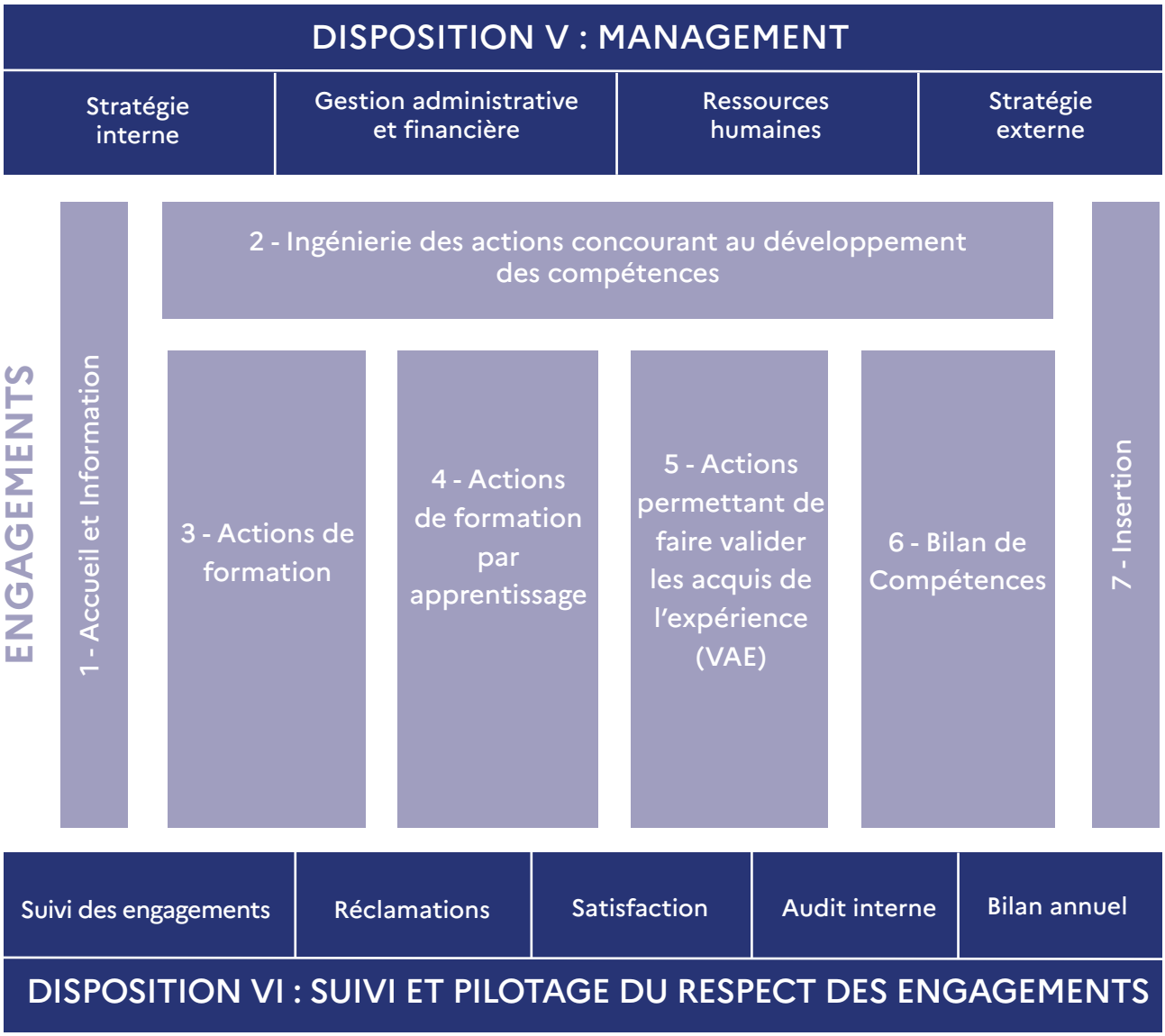
Dans ce contexte et pour répondre à l'ambition d'offrir une prestation de qualité aux usagers, le Ministère chargé de l'agriculture a fait le choix du déploiement à l'ensemble des organismes de formation des EPLEFPA du référentiel QualiFormAgri, incluant des engagements relatifs au management. Il entend ainsi valoriser l'environnement singulier des établissements ouverts à leur territoire par leurs missions.

L'action de l'enseignement agricole est portée par des valeurs qui placent l'individu, par le développement de ses compétences, au cœur des enjeux territoriaux et internationaux.

Le Ministère a pour ambition de faciliter les transitions et d'améliorer la capacité d'anticipation de tous les organismes de formation des EPLEFPA par le référentiel de labellisation QualiFormAgri.

Les engagements et dispositions du référentiel QualiFormAgri

Le référentiel est organisé selon l'architecture ci-dessous :



Engagement 1 : Accueil et information

Sous-engagement 1.1 - Assurer un accueil individualisé dans des conditions favorables à l'échange

Sous-engagement 1.2 - Fournir une information et un conseil clairs, précis et à jour relatifs aux prestations de l'organisme de formation

Engagement 1 : Accueil et information

Sous-engagement 1.1 - Assurer un accueil individualisé dans des conditions favorables à l'échange

Correspondance RNQ
Indicateurs 9 - 21

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Pour l'accueil physique, un lieu d'accueil est clairement identifié sur chaque site concerné. Il est prévu un espace de mise à disposition des brochures et documents d'information.

Une permanence est assurée pendant les heures d'ouverture définies par l'organisme de formation et affichées à l'extérieur.

Le personnel est à l'écoute des demandeurs. Il les oriente vers les services de l'organisme de formation ou vers d'autres structures.

Le personnel est qualifié pour assurer l'accueil des demandeurs. Sa qualification est organisée par l'organisme de formation selon une note interne "Qualification des personnels" présentant les modalités d'organisation des qualifications.
La qualification nécessite au minimum une demi-journée de formation ou un équivalent et ce, dans le mois qui suit la prise de fonction. Cette formation peut être réalisée par l'organisme de formation et donne lieu à une attestation.

Elle doit contenir a minima une information sur les formations dispensées et les productions de l'atelier technologique et/ou de l'exploitation agricole de l'établissement.

Les supports destinés au personnel en charge de l'accueil et de l'information rassemblent les informations concernant l'EPLEFPA, son organisation, ses moyens, ses actions concourant au développement des compétences, son environnement. Ils sont consultables dans le lieu d'accueil.

En dehors des heures d'ouverture, un message téléphonique identifiant l'organisme de formation du Ministère en charge de l'Agriculture précise les heures d'ouverture.

Gestion des demandes

Les demandes d'information et de documentation sont enregistrées dans un fichier prospects/contacts et font l'objet d'une réponse dans un délai de 8 jours ouvrés.

Eléments de preuve

- Application de la note interne "Accueil" dont la partie sur l'organisation de l'accueil (physique, numérique et téléphonique)
- Planning des permanences
- Signalétique (panneau d'indication) d'un lieu d'accueil
- Présence d'un support pour le personnel en charge de l'accueil et de l'information et de sa mise à jour
- Affichage des heures d'ouverture à l'extérieur du lieu d'accueil
- Formation à l'accueil ou autre modalité de qualification équivalente réalisée au maximum 1 mois après prise de fonction et présence des attestations délivrées
- Contenu de la formation
- Messagerie téléphonique en dehors des heures d'ouverture identifiant l'organisme de formation et les heures d'ouverture
- Enregistrement des demandes d'information et de la réponse dans les 8 jours ouvrés

Engagement 1 : Accueil et information

Sous-engagement 1.2 - Fournir une information et un conseil clairs, précis et à jour relatifs aux prestations de l'organisme de formation

Correspondance RNQ

Indicateurs 1 - 2 - 3 - 9 - 11 - 17 - 19 - 26

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

L'organisme de formation fournit aux demandeurs un conseil et des informations concernant :

- ses missions, ses activités et son environnement (services santé, administratifs et culturels)
- les différentes actions proposées concourant au développement des compétences, ainsi que leurs conditions d'accès (financement, rémunération, fréquence de mise en œuvre des actions, processus de recrutement...).

L'ensemble des supports d'information actualisés régulièrement et datés mentionne a minima :

1°) Pour la présentation de l'organisme de formation :

- L'EPLEFPA support
- Le nom de l'organisme de formation
- L'adresse
- Téléphone – Mail
- L'adresse de l'ensemble des sites
- Les actions proposées
- Le plan d'accès et moyens d'accès y compris pour le public en situation de handicap
- L'information sur la rémunération, sur les financements et sur la poursuite de parcours
- Les conditions tarifaires
- La valeur ajoutée de l'organisme de formation : les locaux spécifiques (Centre de Documentation et d'Information, salle informatique, Centre de ressources...)
- Les installations spécifiques éventuelles (atelier technologique, exploitation agricole...)
- La présentation des autres missions de l'organisme de formation
- La possibilité d'hébergement et de restauration
- Les modalités et les conditions de réalisation des différentes actions
- .....

2°) Pour toutes les actions concourant au développement des compétences : actions de formation (diplômantes, certifiantes et qualifiantes), actions de formation par apprentissage, actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience et bilan de compétences.

- Le titre de l'action
- Les objectifs visés et évaluables
- Les modes de validation (diplômant, certifiant, non certifiant)
- La durée de l'action exprimée a minima en heures
- La voie de formation
- Les modalités d'alternance, le cas échéant
- Les modalités pédagogiques
- Les contenus principaux de la formation
- Les modalités d'évaluation des objectifs
- Le public ciblé
- Les prérequis (à l'exception de l'action Bilan de compétences)
- Les conditions d'inscription
- Les tarifs

- L'information sur la rémunération et les financements
- Les modalités de sélection des demandeurs le cas échéant
- Les délais d'accès à l'action
- L'accessibilité aux personnes en situation de handicap
- La personne ou fonction à contacter

Obligation spécifique pour les actions relatives à la VAE :

Les contraintes et exigences de la démarche sont clairement communiquées, notamment les modalités d'instruction et de faisabilité c'est à dire le processus à suivre pour effectuer la demande d'éligibilité.

3°) Pour les certifications professionnelles inscrites au RNCP :

- Le niveau de l'action
- La possibilité de valider un/ou des blocs de compétences
- Les modalités d'adaptation possibles du parcours pour tenir compte du niveau initial du demandeur ou de sa situation (validation d'acquis académiques, épreuves certificatives de positionnement) ainsi que les "passerelles possibles"
- Les suites de parcours possibles
- Les principaux débouchés

4°) Pour toutes les actions concourant au développement des compétences, l'organisme de formation diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations :

Actions de formation diplômantes et certifiantes inscrites au RNCP, a minima :

- Le taux de réussite aux examens
- Le taux d'insertion professionnelle à 6 mois
- Le taux d'appréciation des bénéficiaires

Actions de formation qualifiantes et inscrites au RS, a minima :

- Le taux d'appréciation des bénéficiaires

Actions de formation par apprentissage, a minima :

- Le taux de réussite aux examens
- Le taux d'insertion professionnelle à 6 mois
- Le taux de poursuite d'études
- Le taux d'interruption en cours de formation
- Le taux de rupture des contrats d'apprentissage
- Le taux d'appréciation des bénéficiaires

Le CFA informe de la mise à disposition de ces indicateurs sur le site de diffusion https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil

Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, a minima :

- Le taux de réussite aux examens
- Le taux d'appréciation des bénéficiaires

Bilan de compétences, a minima :

- le taux d'appréciation des bénéficiaires

Les informations contenues sur les différents supports de communication sont reprises sur le site internet de l'organisme de formation et/ou de l'EPLEFPA.

Eléments de preuve

- Présence de supports d'information actualisés sur les actions proposées par l'organisme de formation
- Contenus des supports de présentation et des actions proposées par l'organisme de formation
- Revue périodique du contenu des supports d'information
- Site internet de l'organisme de formation et/ou de l'EPLEFPA

Engagement 2 : Ingénierie des actions concourant au développement des compétences

Sous-engagement 2.1 - Identifier le besoin d'un demandeur, futur bénéficiaire, au cours d'un entretien individuel

Sous-engagement 2.2 - Proposer une réponse adaptée au projet professionnel du demandeur, futur bénéficiaire

Sous-engagement 2.3 - Prendre en compte une demande spécifique de formation faisant l'objet d'une réponse à un appel d'offres

Sous-engagement 2.4 - Prendre en compte une demande spécifique de formation (entreprises, branches, OPCO, collectivités, ...)

Engagement 2 - Ingénierie des actions concourant au développement des compétences

Sous-engagement 2.1 - Identifier le besoin d'un demandeur, futur bénéficiaire, au cours d'un entretien individuel

Correspondance RNQ
Indicateurs 4 - 21

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

L'identification et l'analyse des besoins de la personne se font dans le cadre d'un entretien individuel systématique dans le trimestre qui suit sa demande (hors demande sur une plateforme nationale). Il a pour objectif d'apporter une réponse adaptée en termes d'orientation et de choix d'actions.

Pour les contrats d'alternance (contrat apprentissage, contrat de professionnalisation), l'OF réalise l'analyse des besoins du bénéficiaire, en amont du processus de contractualisation avec l'entreprise.

Pour la VAE, cet entretien débouche sur la fourniture des coordonnées de la DRAAF SRFD pour réaliser l'étape de la recevabilité et sur la mise à disposition d'informations relatives au financement mobilisable.

Cet entretien est conduit par une personne qualifiée. La qualification est effective avant sa réalisation et nécessite au minimum la connaissance :

- des techniques de conduite d'entretien, d'explicitation
- de l'offre existante de l'organisme de formation
- des partenaires du Service Public Régional d'Orientation
- des financements de la formation professionnelle
- du cadre règlementaire des actions proposées par l'organisme de formation

Les informations recueillies lors de l'entretien complètent l'enregistrement réalisé lors de la phase d'accueil et d'information (fichier prospect/contact). Elles sont constituées des éléments suivants :

- nom, prénom, âge, adresse, téléphone
- situation actuelle du demandeur
- niveau de formation
- situation de handicap
- nature de la demande
- projet personnel et professionnel
- date de l'entretien
- remarques éventuelles
- comment le demandeur a identifié l'organisme de formation
- nom de la personne qui a pris le premier contact
- liste des documents fournis ou envoyés
- point sur la recherche de maître d'apprentissage
- moyens de transport
- modes d'hébergement
- préconisations/orientation
- modalités de financement de l'action

Eléments de preuve

- Prise de rendez-vous (téléphonique ou physique) dans le trimestre qui suit la demande du bénéficiaire
- Examen de l'enregistrement de l'entretien et de son contenu
- Application de la note interne "Qualification des personnels" précisant les modalités de qualification à la conduite d'entretien
- Attestation de qualification du personnel réalisant l'entretien individuel

Engagement 2 - Ingénierie des actions concourant au développement des compétences

Sous-engagement 2.2 - Proposer une réponse adaptée au projet professionnel du demandeur, futur bénéficiaire

Correspondance RNQ
Indicateurs 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 26

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

L'analyse de la situation de chaque demandeur repose a minima sur l'identification des pré-acquis, la vérification des prérequis, l'analyse de la motivation et du projet professionnel.

La note interne "Parcours de formation" dont la partie sur les modalités de réalisation du positionnement définit pour chaque formation de l'organisme de formation, le terme positionnement, les différentes actions menées, leur déroulement, les fonctions concernées et les moyens affectés.

Dans les 10 jours ouvrés qui suivent le positionnement, l'organisme de formation :

- informe le demandeur des résultats de son positionnement
- propose un parcours individualisé, avec prise en compte de la situation de handicap si nécessaire
- conseille le demandeur sur les certifications et modes de validations adaptés à sa situation et propose de l'aider à élaborer ou faire réaliser un dossier de validation d'acquis, si les conditions réglementaires sont respectées

Le parcours proposé peut faire part de préconisations d'ordre pédagogique pour tenir compte du contexte du projet professionnel ou des aptitudes du demandeur.

A l'issue des phases accueil, analyse de la demande et du besoin, une contractualisation est réalisée avec le demandeur devenu bénéficiaire.

Une note interne "Ingénierie des actions concourant au développement des compétences" présente les différentes étapes du traitement d'une demande : identification, positionnement, proposition de réponse, contractualisation et entrée dans un parcours de développement des compétences, avec les délais de réponse, les fonctions concernées et les moyens affectés.

Eléments de preuve

- Réalisation d'un positionnement et de son contenu
- Information dans les 10 jours ouvrés des résultats du positionnement, d'une proposition d'une réponse de formation, de conseils sur les certifications /modes de validations et d'une aide à l'élaboration d'un dossier de validation d'acquis en fonction des résultats
- Application de la note interne "Ingénierie des actions concourant au développement des compétences"

Engagement 2 - Ingénierie des actions concourant au développement des compétences

Sous-engagement 2.3 - Prendre en compte une demande spécifique de formation faisant l'objet d'une réponse à un appel d'offres

Correspondance RNQ
Indicateurs 4 - 5 - 6 - 17 - 21

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Les exigences de la demande en matière de conduite pédagogique, d'organisation de la formation, d'objectif d'individualisation des parcours, d'insertion pour le public ciblé sont expertisées et donnent lieu à un document d'analyse de la demande.

La réponse est élaborée en tenant compte :

- des données et recommandations contenues dans l'appel d'offres
- du document d'analyse préalablement rédigé

Une relecture, par une autre personne, vérifie la cohérence et la clarté du contenu de la réponse.

La réponse s'appuie sur la stratégie de l'organisme de formation au regard de son intégration dans son territoire et de ses objectifs de développement.

Les conditions nécessaires à la mise en œuvre de l'offre de formation sont estimées et assurées notamment en :

- formateurs qualifiés
- matériels et locaux spécifiques
- modalités pédagogiques adaptées

Un responsable du pilotage de cette phase est identifié et qualifié selon des critères définis par l'organisme de formation. La qualification nécessite au minimum la connaissance des techniques d'ingénierie de formation et/ou une expérience en tant que formateur.

Eléments de preuve

- Lien entre les actions de formation et le projet stratégique
- Identification et qualifications du responsable du pilotage de cette phase
- Analyse de la demande
- Vérification de l'offre par une tierce personne
- Attestation de qualification du personnel en charge de la réponse à l'appel d'offres

Engagement 2 - Ingénierie des actions concourant au développement des compétences

Sous-engagement 2.4 - Prendre en compte une demande spécifique de formation (entreprises, branches, OPCO, collectivités,...)

Correspondance RNQ

Indicateurs 1 - 4 - 5 - 6 - 11 - 17 - 19 - 21 - 26

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

L'organisme de formation définit les objectifs et modalités de réalisation de la prestation en adéquation avec les attentes et les contraintes du demandeur.

La prise en compte des exigences est réalisée par un interlocuteur identifié et qualifié selon des critères définis par l'organisme de formation.

La qualification nécessite au minimum la connaissance :

- des techniques d'analyse d'une demande de formation
- des formulations des cahiers des charges de la demande et de l'offre de services
- des dispositifs de formation existants dans l'organisme de formation

Le cahier des charges doit préciser :

- l'identification du demandeur de la formation
- la nature et le contexte de la demande
- les attendus en formation ou besoin en compétences à acquérir ou à développer
- le public concerné (profil et niveau, expériences antérieures, degré d'autonomie, situation de handicap)
- le lieu de réalisation de l'action
- l'organisation, l'environnement professionnel de l'organisme de formation mobilisable si besoin et les moyens matériels nécessaires pour conduire l'action
- les modalités d'évaluation des objectifs de l'action
- le budget prévisionnel de l'action

Une assistance à la rédaction du cahier des charges peut être fournie au demandeur si son cahier des charges est incomplet.

L'interlocuteur qualifié assure un suivi de la demande (relance, contact...) suivant les modalités définies par l'organisme de formation.

Une note interne "Ingénierie des actions concourant au développement des compétences" dont la partie "modalités de suivi de la demande spécifique de formation" définit son déroulement (y compris une phase de reformulation de la demande), les fonctions concernées et les moyens affectés.

A partir des informations du cahier des charges, une offre est transmise au demandeur dans les 15 jours ouvrés suivants la validation du cahier des charges.

Cette offre précise :

- les objectifs pédagogiques
- le public concerné et les prérequis
- la gestion des parcours individualisés le cas échéant
- les moyens de prise en compte des situations de handicap
- la durée et les dates proposées
- le programme proposé
- les modalités pédagogiques
- les ressources pédagogiques mises à disposition du bénéficiaire
- l'évaluation et la validation des acquis des bénéficiaires
- le mode d'évaluation de l'action, le bilan et le suivi
- le lieu de réalisation de l'action
- les conditions de formation : moyens humains et techniques mis en œuvre par l'organisme de formation (notamment CV des formateurs), et/ou moyens mis en œuvre par le demandeur
- le tarif de la formation
- les coordonnées de la personne en charge du suivi du dossier

Eléments de preuve

- Application de la note interne "Qualification des personnels"
- Note interne "Ingénierie des actions concourant au développement des compétences" dont la partie "modalités de suivi de la demande spécifique de formation"
- Analyse de la demande
- Transmission sous 15 jours ouvrés d'une offre de formation au demandeur répondant au cahier des charges
- Complétude de l'offre

Engagement 3 : Actions de formation

Sous-engagement 3.1 - Etablir le contrat pédagogique de chaque bénéficiaire ou groupe de bénéficiaires

Sous-engagement 3.2 - Concevoir un parcours de formation pour permettre l'atteinte des objectifs

Sous-engagement 3.3 - Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la formation

Sous-engagement 3.4 - Assurer la complémentarité entre les phases de formation en organisme de formation et en entreprise (uniquement pour les formations faisant l'objet d'une mise en situation professionnelle)

Sous-engagement 3.5 - Accompagner les bénéficiaires pendant la formation

Sous-engagement 3.6 - Reconnaître et valider les acquis en cours et en fin de formation

Sous-engagement 3.7 - Améliorer la formation à partir de l'écoute des parties prenantes

Engagement 3 - Actions de formation

Sous-engagement 3.1 - Etablir le contrat pédagogique de chaque bénéficiaire ou groupe de bénéficiaires

Correspondance RNQ
Indicateurs 5 - 6 - 9 - 10

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Le contrat pédagogique est établi et signé entre les parties prenantes : le bénéficiaire et son représentant légal lorsqu'il est mineur, l'entreprise (s'il y a lieu) et l'organisme de formation.

Il comporte a minima les éléments suivants :

- le titre de l'action de formation
- les objectifs évaluables de la formation, exprimés en capacités professionnelles à acquérir et/ou en certifications visées
- les modalités d'évaluation des objectifs
- les modalités de validation (attestation, certification ...)
- le parcours de formation individualisé, construit à partir des conclusions des actions conduites lors de la phase d'analyse de la demande (positionnement) ou des contraintes requises par l'appel d'offres ou le cahier des charges
- la durée de la formation
- le calendrier du parcours de formation mentionnant si nécessaire les périodes en entreprise
- les modalités pédagogiques retenues (présentiel, FOAD...),
- les modalités de suivi du bénéficiaire
- les engagements des parties prenantes (dont la prise de connaissance du règlement intérieur par le bénéficiaire et son engagement à le respecter)

Dans la situation d'action de formation collective issue d'un appel d'offres ou d'une demande spécifique, il se peut qu'un contrat pédagogique identique à l'ensemble des participants soit établi et que l'ensemble de ses termes soient directement intégrés à la convention de prestation de formation.

Les éléments du contrat pédagogique sont pris en référence pour l'établissement des conventions de prestation de formation incluant les modalités financières.

Eléments de preuve

- Présence d'un contrat pédagogique
- Complétude du contrat pédagogique
- Existence du règlement intérieur
- Validation de l'offre par une convention signée
- Complétude de la convention
- Avenant à la convention, le cas échéant

Engagement 3 - Actions de formation

Sous-engagement 3.2 - Concevoir un parcours de formation pour permettre l'atteinte des objectifs

Correspondance RNQ
Indicateurs 6 - 7 - 10 -17 - 19

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

L'équipe pédagogique est en charge de la conception des contenus de formation et des progressions pédagogiques en fonction de l'action de formation proposée et en cohérence avec le dossier d'habilitation, le cas échéant. Une note interne "Parcours de formation" précise les modalités de travail de l'équipe pédagogique et la fréquence des réunions pédagogiques pour les formations diplômantes et certifiantes inscrites au RNCP.

Une note interne "Parcours de formation" précise la typologie des actions de formation proposées par l'organisme de formation, graduant les formations certifiantes, diplômantes inscrites au RNCP et les formations qualifiantes.

Elle définit pour chaque action de formation visée, les modalités de conception, de suivi, d'actualisation du programme de formation et de progression pédagogique. Elle mentionne les fonctions concernées et les moyens affectés et les ressources pédagogiques mises à la disposition du bénéficiaire. Les modalités de mise en œuvre de la formation sont détaillées.

Pour les actions de formation, la visée certificative est précisée, son caractère alternant, le rôle confié à l'entreprise lors des stages ou pendant les périodes en entreprise.

Les durées et les éventuelles contraintes calendaires relatives à la certification visée ou au cahier des charges, ainsi que les exigences réglementaires et/ou financières sont décrites.

La note interne "Accueil" décrit les locaux et équipements et définit les modalités et conditions d'utilisation par les bénéficiaires.

Eléments de preuve

- Application de la note interne "Parcours de formation" dont la partie sur les modalités de conception, de suivi, d'actualisation des programmes de formation
- Cohérence des parcours en lien avec le dossier d'habilitation, le cas échéant
- Suivi du pilotage pédagogique des formations (compte-rendu des réunions/action)
- Description des locaux et équipements et leurs modalités d'utilisation.

Engagement 3 - Actions de formation

Sous-engagement 3.3 - Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la formation

Correspondance RNQ
Indicateurs 4 - 9

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Un accueil est réalisé le premier jour de formation par le responsable de la formation et/ou le responsable de l'organisme de formation. La phase d'accueil est dimensionnée selon la durée de la formation mise en œuvre et le public visé.

Ce temps d'accueil permet à chaque bénéficiaire de se présenter et d'indiquer ses attentes vis-à-vis de la formation.

Cet accueil est l'occasion de détailler le déroulement de la formation dans l'organisme de formation et le cas échéant en entreprise, ainsi que les principales règles de fonctionnement issues du règlement intérieur.

Pour les formations diplômantes et certifiantes inscrites au RNCP

La phase d'accueil comprend a minima :

- la présentation de l'organisme de formation et de l'EPLEFPA support
- les prestations concourant au développement des compétences proposées par l'organisme de formation
- l'organigramme fonctionnel et les interlocuteurs principaux du bénéficiaire
- les conditions de restauration et d'hébergement proposées par l'organisme de formation
- le déroulement de la formation et les modalités d'évaluation
- les différentes aides aux bénéficiaires
- les procédures de représentation des bénéficiaires aux différentes instances de gouvernance de l'organisme de formation et de l'EPLEFPA support

Pour les formations qualifiantes et inscrites au RS

La phase d'accueil comprend a minima :

- la présentation de l'organisme de formation et de l'EPLEFPA support
- les interlocuteurs principaux du bénéficiaire
- les conditions de restauration et d'hébergement proposées par l'organisme de formation
- le déroulement de la formation et les modalités d'évaluation

Une note interne "Accueil" dont la partie "modalités de réalisation de l'accueil des bénéficiaires en début de formation" définit le déroulement de l'accueil, les fonctions concernées, les moyens affectés et les ressources utilisées.

La note interne différencie l'accueil au regard de la durée de la formation et selon qu'elle est certifiante ou non.

Eléments de preuve

- Application de la note interne "Accueil" dont la partie sur les "modalités de réalisation de l'accueil des bénéficiaires en début de formation"
- Procédures de représentation des bénéficiaires

Sous-engagement 3.4 - Assurer la complémentarité entre les phases de formation en organisme de formation et en entreprise (uniquement pour les formations faisant l'objet d'une mise en situation professionnelle)

Correspondance RNQ
Indicateurs 6 - 13 - 21 - 28

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

L'organisme de formation met à disposition du bénéficiaire un document de liaison lui permettant de suivre la progression de sa formation.

Ce document comprend au minimum les rubriques suivantes :

- le référentiel d'activité professionnelle de la certification professionnelle visée, le cas échéant
- le calendrier des périodes de formation en entreprise et dans l'organisme de formation
- la répartition, pour chacune des périodes, des activités professionnelles à réaliser en entreprise et des enseignements prévus par l'organisme de formation
- des fiches reprenant les attendus par période et les réalisations effectives, permettant d'identifier les écarts. Elles sont à l'usage de l'équipe pédagogique qui ajuste la progression pédagogique

Une phase de récupération des vécus en entreprise des bénéficiaires est organisée lors de la période de retour en organisme de formation. Son objectif est de faire le lien entre les deux lieux de formation.

Elle est réalisée par un formateur qualifié. Sa qualification est organisée par l'organisme de formation selon une note interne "Qualification des personnels" présentant les modalités d'organisation des qualifications. La qualification nécessite au minimum une demi-journée de formation ou un équivalent et ce, au plus tard dans le mois qui précède son intervention. Cette formation peut être réalisée par l'organisme de formation et donne lieu à une attestation.

Le déroulement de cette phase, les fonctions concernées et les moyens affectés sont définis dans une note interne "Accompagnement" dont la partie sur les modalités d'organisation de la phase de récupération des vécus.

Eléments de preuve

- Présence d'un document de liaison par bénéficiaire et son contenu
- Examen des fiches reprenant les attendus par période et les réalisations effectives
- Application de la note interne "Accompagnement" dont la partie sur les modalités d'organisation de la phase de récupération des vécus
- Usage du document de liaison
- Application de la note interne "Qualification des personnels"
- Attestation de qualification des formateurs en charge de l'animation de la phase de récupération des vécus

Engagement 3 - Actions de formation

Sous-engagement 3.5 - Accompagner les bénéficiaires pendant la formation

Correspondance RNQ

Indicateurs 10 - 12 - 13 - 14 - 19 - 20 - 26 - 28

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

L'organisme de formation met en œuvre un accompagnement de différents ordres pour assurer la réussite du bénéficiaire, prévenir l'abandon de formation, favoriser son insertion sociale et professionnelle ainsi que l'intégration des personnes en situation en handicap.
L'organisme de formation décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les abandons, les ruptures de parcours.

L'accompagnement est réalisé dans les différentes phases de la formation et peut donner lieu, le cas échéant, à des ajustements du parcours du bénéficiaire.

L'accompagnement peut être conduit par différents membres de l'équipe pédagogique dont les missions sont définies par chaque organisme de formation.

Pour les formations à visée de certification professionnelle, au moins deux entretiens pour la durée de la formation entre un référent pédagogique et le bénéficiaire sont réalisés selon les modalités définies par l'organisme de formation (fréquence, objectifs). Des activités de remédiation peuvent être proposées en fonction des conclusions des entretiens et des évaluations formatives ; des ressources pédagogiques adaptées sont mises à la disposition des bénéficiaires.
Un dossier de suivi pédagogique est constitué pour chaque bénéficiaire. Il comprend, au minimum, le bilan des évaluations, les comptes rendus d'entretien et le suivi en entreprise.

Pour les formations comportant des périodes en entreprise, l'organisme de formation définit les modalités d'échanges et de suivi.

Une fiche de suivi permet l'enregistrement des informations suivantes :

- date
- nom du bénéficiaire
- identification de l'entreprise
- nom de la personne contactée dans l'entreprise
- durée du contact
- présence ou non du bénéficiaire (pour une visite)
- origine du contact (normal, demandé par le bénéficiaire, l'entreprise, suite à un problème...)
- objectif du contact
- compte rendu écrit, préconisations
- identité du référent pédagogique qui a réalisé le contact

Une note interne "Accompagnement" définit les différentes actions d'accompagnement y compris l'accompagnement des bénéficiaires en situation de handicap, les fonctions concernées, les moyens affectés et les modalités de prévention des abandons, de décrochage des bénéficiaires et de rupture de parcours.

Eléments de preuve

- Application de la note interne "Accompagnement"
- Examen des comptes rendus d'entretien individuel (2 a minima)
- Modalités d'échanges et de suivi de la formation et de la complétude du dossier de suivi pédagogique définies

Engagement 3 - Actions de formation

Sous-engagement 3.6 - Reconnaître et valider les acquis en cours et en fin de formation

Correspondance RNQ
Indicateurs 11 - 12 - 16

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Une mesure des acquis des bénéficiaires est réalisée en cours et en fin de formation, pour les formations diplômantes et certifiantes inscrites au RNCP. Elle est faite en lien avec la progression pédagogique prévue et selon le plan d'évaluation établi en prenant en compte les objectifs de la formation ainsi que les exigences réglementaires relatives à la certification professionnelle visée.

Pour les formations qualifiantes et inscrites au RS, une mesure des acquis des bénéficiaires est réalisée a minima en fin de formation.

Les acquis de formation et leur reconnaissance donnent lieu au minimum à la délivrance d'attestations de suivi et de validation des compétences acquises.

Une note interne "Parcours de formation" définit les modalités d'évaluation en cours et fin de formation, les modalités de mesure de la progression des acquis des bénéficiaires.

Eléments de preuve

- Evaluation en cours et en fin de formation
- Attestations de suivi et de validation des compétences acquises
- Application de la note interne "Parcours de formation"

Engagement 3 - Actions de formation

Sous-engagement 3.7 - Améliorer la formation à partir de l'écoute des parties prenantes

Correspondance RNQ
Indicateurs 28 - 30 - 31 - 32

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Les bénéficiaires et l'équipe pédagogique sont sollicités lors d'une enquête de satisfaction ou d'un recueil des appréciations, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression, en cours et en fin de formation.

Ceci permet d'apprécier la prestation dans son ensemble (adéquation attentes et formation réalisée, acquis en formation, aspects pédagogiques, accompagnement, organisation de la formation).

Un système de collecte des appréciations incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression des entreprises et des financeurs, est mis en œuvre pour apprécier la prestation dans son ensemble, en fin de formation.

Un bilan est réalisé pour chaque session de formation et rassemble les éléments suivants : la synthèse des enquêtes et recueil des appréciations des parties prenantes, les réclamations, les dysfonctionnements relevés et les ajustements réalisés en cours de formation, la réussite à la certification, le cas échéant. Ce bilan alimente le plan d'amélioration des actions de formation.

Eléments de preuve

- Existence des enquêtes et recueil des différentes parties prenantes, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression
- Examen des résultats des appréciations
- Bilan de chaque session de formation
- Plan d'amélioration

Engagement 4 : Actions de formation par apprentissage

Sous-engagement 4.1 - Etablir le contrat pédagogique de chaque bénéficiaire pris en référence pour son contrat d'apprentissage

Sous-engagement 4.2 - Concevoir une session de formation tenant compte des objectifs de certification professionnelle et des parcours individualisés et suivre la mise en oeuvre de la formation

Sous-engagement 4.3 - Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la formation

Sous-engagement 4.4 - Assurer la complémentarité entre les phases de formation en entreprise et dans l'organisme de formation

Sous-engagement 4.5 - Accompagner les bénéficiaires pendant la formation

Sous-engagement 4.6 - Evaluer les acquis en cours et en fin de formation

Sous-engagement 4.7 - Améliorer la formation à partir de l'écoute des parties prenantes

Engagement 4 - Actions de formation par apprentissage

NB : dans le présent chapitre, le terme "bénéficiaire" désigne l'apprenti

Sous-engagement 4.1 - Etablir le contrat pédagogique de chaque bénéficiaire pris en référence pour son contrat d'apprentissage

Correspondance RNQ
Indicateurs 5 - 6 - 9 - 10

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Le contrat pédagogique est établi et signé entre les parties prenantes : le bénéficiaire et son représentant légal lorsqu'il est mineur, l'entreprise et l'organisme de formation.

Il comporte a minima les éléments suivants :

- le diplôme ou le titre à finalité professionnelle visé
- les objectifs évaluables de la formation, exprimés en capacités professionnelles à acquérir et/ou en certifications visées
- les modalités d'évaluation des objectifs
- la durée de la formation
- le parcours de formation individualisé, construit à partir des conclusions des actions conduites lors de la phase d'analyse de la demande (positionnement)
- le calendrier du parcours de formation mentionnant les périodes au CFA et en entreprise
- les modalités pédagogiques retenues (présentiel, FOAD…)
- les modalités de suivi du bénéficiaire
- les engagements des parties prenantes (dont la prise de connaissance du règlement intérieur par le bénéficiaire et son engagement à le respecter)

Le contrat pédagogique prévoit s'il y a lieu :

- une ou des périodes de mobilité internationale
- un complément de formation dans une entreprise tierce

Les éléments du contrat pédagogique sont pris en référence pour l'établissement du contrat d'apprentissage (diplôme ou titre à finalité professionnelle visé, durée et dates de la formation…) et les potentielles conventions de prestation de formation incluant les modalités financières.

Eléments de preuve

- Présence de contrat pédagogique
- Complétude du contrat pédagogique
- Existence du règlement intérieur

Sous-engagement 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 formation

Correspondance RNQ
Indicateurs 6 - 7 - 10 - 13 - 17 - 19

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Un travail collaboratif de l'équipe pédagogique permet, en fonction de la certification visée, de concevoir des progressions et modalités pédagogiques, en cohérence avec le dossier d'habilitation, et prenant en compte :

- les temps de formation en milieu professionnel
- les projets de mobilité nationale et internationale
- la connaissance du milieu socio-professionnel

Ce travail de conception intègre tout projet de nature à :

- susciter le développement de la citoyenneté des bénéficiaires
- encourager l'égalité femme-homme et la mixité professionnelle
- favoriser l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations, en prônant la diversité
- favoriser la lutte contre toute forme de harcèlement

L'organisation pédagogique prend appui sur les équipements et locaux dont dispose l'organisme de formation. Elle s'appuie également sur l'exploitation agricole, l'atelier technologique ou toute ressource mutualisée de l'établissement dont le centre de ressources, le centre de documentation et d'information.

Ce travail de conception aboutit à la production d'un document synoptique reprenant par période les activités professionnelles à réaliser en entreprise et les enseignements prévus par l'organisme de formation (tableau stratégique de formation) ainsi que le plan d'évaluation de la session de formation, garantissant l'adéquation des contenus de la formation aux exigences du référentiel de la formation diplômante ou certifiante inscrite au RNCP.

Un suivi de la mise en œuvre de la session de formation est réalisé lors des réunions pédagogiques programmées a minima trimestriellement. Ces réunions s'appuient notamment sur l'exploitation des outils de liaison. Les travaux issus de ces réunions pédagogiques permettent d'apporter le cas échéant des modifications à la progression pédagogique prévue initialement. Les conclusions des travaux sont consignées dans des comptes-rendus.

Une note interne "Parcours de formation" précise les modalités de conception, de suivi, d'actualisation, des programmes de formation et de progression pédagogique.

Elle mentionne les fonctions concernées et les moyens affectés et les ressources pédagogiques mises à la disposition du bénéficiaire. Les modalités de mise en œuvre de la formation sont détaillées.

Eléments de preuve

- Application de la note interne "Parcours de formation" dont la partie sur les modalités de conception et de suivi d'une session de formation
- Informations documentées sur la conception, sur la vérification de la conception
- Existence du tableau stratégique de formation et du plan d'évaluation de la session de formation
- Vérification du suivi du pilotage pédagogique à partir des comptes-rendus des réunions pédagogiques (a minima une par trimestre) pour chaque session

Engagement 4 - Actions de formation par apprentissage

Sous-engagement 4.3 - Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la formation

Correspondance RNQ
Indicateurs 4 - 9 - 15

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Un accueil est réalisé le premier jour de formation du bénéficiaire dans l'organisme de formation.

Ce temps d'accueil permet à chaque bénéficiaire de se présenter, d'indiquer son entreprise d'apprentissage et ses attentes vis-à-vis de la formation.

Cet accueil est l'occasion de détailler le déroulement de la formation dans l'organisme de formation et en entreprise, ainsi que les principales règles de fonctionnement issues du règlement intérieur.

La phase d'accueil comprend a minima :

- la présentation de l'organisme de formation et de l'EPLEFPA support
- les prestations concourant au développement des compétences proposées par l'organisme de formation
- l'organigramme fonctionnel et les interlocuteurs principaux du bénéficiaire (référents...)
- les conditions de restauration et d'hébergement proposées par l'organisme de formation
- le déroulement de la formation et les modalités d'évaluation
- une présentation de l'apprentissage (rémunération, les droits et devoirs du bénéficiaire en tant que salarié, ainsi que les règles en matière de santé et de sécurité au travail...)
- les différentes aides au bénéficiaire
- les procédures de représentation des bénéficiaires aux différentes instances de gouvernance de l'organisme et de l'EPLEFPA support

Le support de présentation de la formation est transmis aux représentants légaux des bénéficiaires mineurs, à défaut de leur présence.

Une note interne "Accueil" dont la partie "modalités de réalisation de l'accueil des bénéficiaires en début de formation" définit le déroulement de l'accueil en début de formation, les fonctions concernées, les moyens affectés et les ressources utilisées. La note prévoit les modalités de preuve associées à sa réalisation (invitation, feuille d'émargement).

En complément de l'accueil des bénéficiaires, une information collective des employeurs et/ou maîtres d'apprentissage est réalisée dans les 2 mois qui suivent l'entrée en formation, afin de présenter les aspects législatifs et réglementaires de l'apprentissage, l'organisation de la formation ainsi que les principes de la pédagogie mise en œuvre.

Une sensibilisation des maîtres d'apprentissage à la question de l'égalité entre les femmes et les hommes, à l'égalité des chances, la lutte contre toute forme de discrimination, ainsi qu'à la prévention du harcèlement au travail sous toutes ses formes, est réalisée.

Une note interne "Accompagnement" dont la partie "modalités de réalisation de l'information des employeurs et/ou maîtres d'apprentissage" définit le déroulement de cette information, les fonctions concernées et les moyens affectés. La note prévoit les modalités de preuve associées à sa réalisation.

Eléments de preuve

- Application de la note interne "Accueil" dont la partie sur "modalités de réalisation de l'accueil des bénéficiaires en début de formation"
- Application de la note interne "Accompagnement" dont la partie sur les "modalités de réalisation de l'information collective des employeurs et/ou maîtres d'apprentissage" et la partie sur "modalités de sensibilisation à l'égalité Femme/Homme, la discrimination et le harcèlement au travail"

Sous-engagement 4.4 - Assurer la complémentarité entre les phases de formation en entreprise et dans l'organisme de formation

Correspondance RNQ
Indicateurs 6 - 13 - 21 - 28

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

L'organisme de formation met à disposition du bénéficiaire un document de liaison lui permettant de suivre la progression de sa formation.

Ce document comprend a minima les rubriques suivantes :

- le référentiel d'activité professionnelle de la certification professionnelle visée
- le calendrier des périodes de formation en entreprise et dans l'organisme de formation
- la répartition, pour chacune des périodes, des activités professionnelles à réaliser en entreprise et des enseignements prévus par l'organisme de formation (tableau stratégique de formation)
- des fiches reprenant les attendus par période et les réalisations effectives, permettant d'identifier les écarts. Elles sont à l'usage de l'équipe pédagogique qui ajuste la progression pédagogique

Une phase de récupération des vécus en entreprise des bénéficiaires est organisée lors de la période de retour en organisme de formation. Son objectif est de faire le lien entre les deux lieux de formation.

Elle est réalisée par un formateur qualifié. Sa qualification est organisée par l'organisme de formation selon une note interne "Qualification des personnels" présentant les modalités d'organisation des qualifications. La qualification nécessite au minimum une demi-journée de formation ou un équivalent et ce, au plus tard dans le mois qui précède son intervention. Cette formation peut être réalisée par l'organisme de formation et donne lieu à une attestation.

Le déroulement de cette phase, les fonctions concernées et les moyens affectés sont définis dans une note interne "Accompagnement" dont la partie sur les modalités d'organisation de la phase de récupération des vécus.

Eléments de preuve

- Examen de la présence d'un document de liaison par bénéficiaire et de son contenu
- Examen des fiches reprenant les attendus par période et les réalisations effectives
- Application de la note interne "Accompagnement" dont la partie sur les modalités d'organisation de la phase de récupération des vécus
- Usage du document de liaison
- Application de la note interne "Qualification des personnels"
- Attestation de la qualification des formateurs en charge de l'animation de la phase de récupération des vécus

Engagement 4 - Actions de formation par apprentissage

Sous-engagement 4.5 - Accompagner les bénéficiaires pendant la formation

Correspondance RNQ

Indicateurs 10 - 12 - 13 - 14 - 19 - 20 - 26 - 28

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

L'organisme de formation met en œuvre un accompagnement de différents ordres pour assurer la réussite du bénéficiaire, prévenir la rupture de contrat et favoriser son insertion sociale et professionnelle.

L'organisme de formation est en lien avec le Service Public de l'Emploi, et apporte un accompagnement afin :

- de prévenir ou résoudre les difficultés d'ordre social et matériel susceptibles de mettre en péril le déroulement du contrat d'apprentissage
- d'orienter les bénéficiaires ayant interrompu leur formation ou n'ayant pas obtenu leur certification vers des organismes susceptibles de les accompagner dans la définition d'un projet de poursuite de formation
- d'aider activement les bénéficiaires dans la recherche d'une autre entreprise si besoin

En entreprise

L'organisme de formation s'engage à réaliser un nombre minimal de suivis en entreprise, au cours du cycle de formation du bénéficiaire. Des suivis complémentaires peuvent être réalisés à l'initiative de l'organisme de formation, à la demande du bénéficiaire ou de l'entreprise.
En plus du suivi pédagogique, cet accompagnement prend en compte, en tant que de besoin, les questions socio-professionnelles et éducatives.

Ces suivis sont programmés et font l'objet d'un recueil de données mentionnant a minima les informations suivantes :

- date de l'entretien
- nom de la personne de l'organisme de formation ayant réalisé le suivi
- nom du bénéficiaire concerné
- identification de l'entreprise
- nom de la personne contactée dans l'entreprise
- durée du contact
- présence ou non du bénéficiaire (pour une visite)
- origine du contact (normal, à l'initiative de l'organisme de formation, à la demande du bénéficiaire ou de son entreprise)
- objectif du contact
- compte rendu écrit, préconisations
- identité du référent pédagogique qui a réalisé le contact

En organisme de formation

Chaque bénéficiaire se voit désigner un référent pédagogique, auprès duquel il trouvera un accompagnement individualisé dans les différentes phases de sa formation.

En cas de modalité de formation à distance, un accompagnement spécifique est mis en place.

Les missions du référent pédagogique, ainsi que les modalités d'entretien sont définies par l'organisme de formation. La fréquence est d'au moins 1 entretien par semestre.

En fonction des conclusions des entretiens, le bénéficiaire peut se voir proposer des activités de soutien et de remédiation dont l'organisation est définie par la note interne "Parcours de formation" dont la partie sur les modalités de réalisation des activités de soutien et de remédiation.

Au besoin, le référent handicap et/ou le référent mobilité peuvent être mobilisés pour accompagner les bénéficiaires pendant leur formation.

Des activités à visée éducative et d'accompagnement socio-professionnel sont proposées par l'organisme de formation, qui en établit la liste et les modalités d'accès, dans une perspective d'en faciliter l'accès au plus grand nombre. Sont considérées dans ces activités, l'animation socio-culturelle qui vise particulièrement le développement personnel, l'accès à la culture et l'apprentissage de la citoyenneté tout comme les animations conduites hors temps scolaire dans le cadre d'activités sportives.

Un dossier d'accompagnement est constitué pour chaque bénéficiaire.

Une note interne "Accompagnement" définit les différentes actions d'accompagnement y compris l'accompagnement des bénéficiaires en situation de handicap, les fonctions concernées, les moyens affectés et les modalités de prévention des abandons, de décrochage des bénéficiaires et de rupture de parcours.

Eléments de preuve

- Application de la note interne "Parcours de formation" dont la partie sur la gestion des abandons/ruptures
- Existence du dossier individuel d'accompagnement et de sa complétude
- Présence de la liste nominative des différents référents pédagogiques et de la liste des référents handicap
- Application de la note interne "Parcours de formation" dont la partie sur les modalités de réalisation des activités de soutien et de remédiation
- Examen de la liste des activités à visée éducative et d'accompagnement socio- professionnel proposées par l'organisme de formation
- Application de la note interne "Accompagnement" dont la partie sur les modalités de suivis

Engagement 4 - Actions de formation par apprentissage

Sous-engagement 4.6 - Evaluer les acquis en cours et en fin de formation

Correspondance RNQ
Indicateurs 11 - 12 - 16

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

L'évaluation des acquis des bénéficiaires est réalisée en cours et en fin de formation. Elle est faite en lien avec la progression pédagogique prévue et selon le plan d'évaluation établi en prenant en compte les exigences de la certification professionnelle visée.

Les acquis de formation et leur reconnaissance donnent lieu au minimum à la délivrance d'attestations de suivi et de validation des compétences acquises.

Une note interne « Parcours de formation » définit les modalités d'évaluation en cours et fin de formation, les modalités de mesure de la progression des acquis des bénéficiaires.

Eléments de preuve

- Mise en place du plan d'évaluation de la formation
- Documentation sur la progression des acquis, l'évaluation, en cours et en fin de formation
- Application de la note interne "Parcours de formation" dont la partie sur les modalités d'évaluation

Engagement 4 - Actions de formation par apprentissage

Sous-engagement 4.7 - Améliorer la formation à partir de l'écoute des parties prenantes

Correspondance RNQ
Indicateurs 28 - 30 - 31 - 32

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Les bénéficiaires et l'équipe pédagogique sont sollicités lors d'une enquête de satisfaction ou d'un recueil des appréciations, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression, en cours et en fin de formation.

Ceci permet d'apprécier la prestation dans son ensemble (adéquation attentes et formation réalisée, acquis en formation, aspects pédagogiques, accompagnement, organisation de la formation).

Un système de collecte des appréciations incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression des entreprises et des financeurs, est mis en œuvre pour apprécier la prestation dans son ensemble, en fin de formation.

Un bilan est réalisé pour chaque session de formation et rassemble les éléments suivants : la synthèse des enquêtes et recueil des appréciations des parties prenantes, les réclamations, les dysfonctionnements relevés et les ajustements réalisés en cours de formation, la réussite à la certification. Ce bilan alimente le plan d'amélioration des actions de formation.

Eléments de preuve

- Existence des enquêtes et recueil des différentes parties prenantes, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression
- Examen des résultats des appréciations
- Bilan de chaque session de formation
- Examen du plan d'amélioration des sessions de formation

Engagement 5 : Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience (VAE)

Sous-engagement 5.1 - Elaborer un conventionnement clair et précis

Sous-engagement 5.2 - Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la démarche VAE

Sous-engagement 5.3 - Accompagner les bénéficiaires pendant la démarche VAE

Sous-engagement 5.4 - Améliorer l'accompagnement à la démarche VAE à partir de l'écoute des parties prenantes

Engagement 5 - Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience (VAE)

Sous-engagement 5.1 - Elaborer un conventionnement clair et précis

Correspondance RNQ
Indicateurs 5 - 6 - 10 - 17 - 19 - 23

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Une convention est signée entre les deux parties prenantes (l'organisme de formation et le bénéficiaire, éventuellement l'entreprise ou la structure en cas d'accompagnement collectif).

Elle comporte les éléments suivants :

- les références de la notification de la recevabilité administrative (date, certification professionnelle visée),
- les étapes de la démarche VAE avec présence obligatoire du bénéficiaire au jury,
- un échéancier des étapes d'accompagnement,
- les modalités d'accompagnement du bénéficiaire,
- le nombre d'heures d'accompagnement,
- les engagements du bénéficiaire et de l'organisme de formation pour le bon déroulement de l'accompagnement à la démarche VAE,
- l'accès aux ressources pédagogiques (ouvrages techniques, ouvrages liés à la pratique de la langue, référentiels, périodiques, ...) de l'organisme de formation,
- les modalités financières.

Est jointe à cette convention, la fiche RNCP de la certification professionnelle.

Le projet VAE collective est soumis à la validation de l'entreprise, qui atteste du caractère volontaire du bénéficiaire à intégrer la démarche.

Eléments de preuve

- Support de la contractualisation comprenant les engagements respectifs du bénéficiaire et de l'accompagnateur
- Documentation à jour sur le cadre légal du droit individuel à la VAE et de ses modalités de financement

Engagement 5 - Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience (VAE)

Sous-engagement 5.2 - Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la démarche VAE

Correspondance RNQ
Indicateurs 4 - 9 - 10 - 16

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Au démarrage de l'accompagnement à la démarche VAE, un accueil est réalisé par l'accompagnateur VAE identifié.

Ce temps d'accueil permet à chaque bénéficiaire de se présenter et d'indiquer ses attentes.

Cet accueil présente :

- les spécificités de la démarche VAE,
- les règles de fonctionnement avec le règlement intérieur de l'organisme de formation,
- le déroulement de l'accompagnement à la démarche VAE (présentiel, mixte ou à distance),
- la fréquence régulière de prise de rendez-vous physique ou à distance,
- les engagements pris par chacune des parties dans le conventionnement,
- le référentiel de la certification professionnelle identifiée,
- les modalités de validation de la VAE (validation totale, partielle ou nulle) à l'issue du jury,
- les conditions de présentation à la certification et les modalités d'organisation (ou de mise en place) des jurys,
- les procédures de représentation des bénéficiaires aux différentes instances consultatives et délibératoires mises en place par l'organisme de formation.

Une note interne "Accueil" dont la partie "modalités de réalisation de l'accueil des bénéficiaires en début de démarche VAE" définit le déroulement de l'accueil, les fonctions concernées, les moyens affectés et les documents.

Eléments de preuve

- Application d'une note interne "Accueil" dont la partie sur "modalité de réalisation de l'accueil en début de démarche VAE"
- Existence du règlement intérieur

Engagement 5 - Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience (VAE)

Sous-engagement 5.3 - Accompagner les bénéficiaires pendant la démarche VAE

Correspondance RNQ

Indicateurs 6 - 10 - 11 - 12 - 17 - 21 - 25 - 26

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Un accompagnateur VAE est identifié pour chaque bénéficiaire afin de l'accompagner dans les différentes phases de sa démarche VAE.

Les missions de l'accompagnateur VAE sont définies par chaque organisme de formation.

L'accompagnateur VAE est formé à l'analyse des référentiels métiers et certifications dont il a la charge ainsi qu'à la méthodologie d'accompagnement.

L'accompagnateur VAE réalise les différentes phases de l'appui méthodologique déclinées dans le conventionnement. Il propose des ajustements éventuels dans le déroulement de la prestation à la suite des divers entretiens. Des temps d'explicitation de l'expérience sont réalisés.

Un compte rendu de l'accompagnement est rédigé pour chaque bénéficiaire, à chaque entretien. Il comprend, au minimum, les notes consécutives aux entretiens précédents réalisés ainsi que la date du prochain rendez-vous.

Une note interne "Accompagnement" définit les différentes étapes d'accompagnement y compris l'accompagnement des bénéficiaires en situation de handicap, les fonctions concernées, les moyens affectés et les modalités de prévention des abandons, de décrochage des bénéficiaires et de rupture de parcours.

Eléments de preuve

- Examen de la liste des affectations des accompagnateurs VAE et de leur fiche de poste
- Attestation de la qualification de l'accompagnateur VAE : analyse des référentiels métiers, certifications, méthodologie d'accompagnement...
- Comptes rendus d'entretien
- Application de la note interne "Accompagnement"

Engagement 5 - Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience (VAE)

Sous-engagement 5.4 - Améliorer l'accompagnement à la démarche VAE à partir de l'écoute des parties prenantes

Correspondance RNQ
Indicateurs 30 - 31 - 32

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Les bénéficiaires et l'accompagnateur sont sollicités lors d'une enquête de satisfaction ou d'un recueil des appréciations, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression, en fin d'action.

Ceci permet d'apprécier la prestation dans son ensemble (adéquation attentes et accompagnement réalisé, aspects pédagogiques, accompagnement, organisation de l'accompagnement).

Un système de collecte des appréciations incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression des financeurs et des entreprises, le cas échéant, est mis en œuvre pour apprécier la prestation dans son ensemble, en fin de formation.

Un bilan est réalisé après chaque accompagnement et rassemble les éléments suivants : la synthèse des enquêtes et recueil des appréciations des parties prenantes, les réclamations, les dysfonctionnements relevés et les ajustements réalisés en cours d'accompagnement, la réussite à la certification. Ce bilan alimente le plan d'amélioration des actions.

Eléments de preuve

- Existence des enquêtes et recueil des différentes parties prenantes, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression
- Examen des résultats des appréciations
- Bilan pour chaque accompagnement
- Examen du plan d'amélioration des actions d'accompagnement

Engagement 6 : Bilan de compétences

Sous-engagement 6.1 - Elaborer une convention claire et précise

Sous-engagement 6.2 - Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la démarche du bilan de compétences

Sous-engagement 6.3 - Accompagner les bénéficiaires pendant leur démarche de bilan de compétences

Sous-engagement 6.4 - Améliorer l'accompagnement du bilan de compétences à partir de l'écoute des parties prenantes

Engagement 6 - Bilan de compétences

Sous-engagement 6.1 - Elaborer une convention claire et précise

Correspondance RNQ
Indicateurs 1 - 6 - 9 - 10 - 17 - 19 - 23

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Pour le bilan de compétences, une convention est signée entre les deux parties prenantes (l'organisme de formation et le bénéficiaire, éventuellement l'entreprise).

Elle comporte les éléments suivants :

- le nom du praticien référent
- la description des étapes du bilan de compétences (a minima les 3 étapes réglementaires)
- les modalités pédagogiques et les postures
- les modalités de suivi du bénéficiaire (moyens, outils, méthodes)
- le nombre d'heures du bilan de compétences, la période de mise en œuvre
- les engagements du bénéficiaire et de l'organisme de formation pour le bon déroulement du bilan de compétences, dont les engagements déontologiques (respect du consentement, confidentialité, neutralité)
- les modalités d'accès et de mise à disposition des ressources pédagogiques et documentaires (ouvrages techniques, ouvrages liés à la pratique de la langue, référentiels, périodiques, ...)
- les modalités financières de la prestation
- un échéancier des étapes d'accompagnement (planning prévisionnel)
- les règles de diffusion et communication du document de synthèse

Eléments de preuve

- Convention signée
- Documentation à jour rappelant le cadre légal et réglementaire du bilan de compétences, ses objectifs et son financement

Sous-engagement 6.2 - Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la démarche du bilan de compétences

Correspondance RNQ
Indicateurs 4 - 9 - 17 - 21

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Un praticien référent est identifié pour chaque bénéficiaire afin de l'accompagner dans les différentes phases du bilan de compétences et de lui proposer, des ajustements de son parcours au cours d'entretiens.

La conduite d'un bilan de compétences requiert une qualification conforme avec la réglementation en vigueur. Les missions du praticien référent sont définies par chaque organisme de formation.

Une note interne "Qualification des personnels" dont la partie portant sur "les modalités d'habilitation du praticien non psychologue ainsi que sur l'application de la charte de déontologie, et la capacité à utiliser des outils et méthodes adaptés et prouvés scientifiquement".

Au démarrage du bilan de compétences, le bénéficiaire est accueilli par son référent dans un bureau garantissant la discrétion et la confidentialité des échanges.

Au cours de cet accueil, le référent s'assure de l'adhésion volontaire du bénéficiaire et que son état de santé lui permette d'intégrer la prestation. Cet accueil doit permettre a minima d'analyser la nature de ses besoins et d'être informé des conditions de déroulement du bilan, ainsi que des méthodes et techniques mises en œuvre.

Une note interne "Accueil" dont la partie "modalités de réalisation de l'accueil des bénéficiaires en début de bilan de compétences" définit le déroulement de l'accueil en début de formation, les fonctions concernées, les moyens affectés et les documents.

Eléments de preuve

- Examen de la fiche de mission du praticien référent
- Application de la note interne "Qualification des personnels"
- Attestations d'habilitation du ou des praticien(s)
- Charte de déontologie
- Application de la note interne "Accueil" dont la partie "modalités de réalisation de l'accueil des bénéficiaires en début de bilan de compétences"

Engagement 6 - Bilan de compétences

Sous-engagement 6.3 - Accompagner les bénéficiaires pendant leur démarche de bilan de compétences

Correspondance RNQ

Indicateurs 4 - 5 - 6 - 10 - 11 - 12 - 17 - 19 - 26 - 28

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Le praticien référent accompagne le bénéficiaire dans la construction de son projet. Afin de garantir la faisabilité du projet ou d'élaborer une ou plusieurs alternatives, le praticien utilise des outils et des méthodes adaptées au bénéficiaire et éprouvées scientifiquement (pour les tests psychométriques).

La phase préliminaire va permettre la co-construction d'un programme personnalisé répondant aux besoins, attentes et objectifs du bénéficiaire.

A minima, cela permet au bénéficiaire :

- d'identifier ses compétences et aptitudes professionnelles et personnelles et, le cas échéant, d'évaluer ses connaissances générales
- de déterminer ses possibilités d'évolution professionnelle

Un dossier de suivi est constitué pour chaque bénéficiaire. Il comprend, au minimum, le bilan des évaluations et les comptes rendus d'entretien.

L'organisme de formation met à disposition les moyens nécessaires à la mise en œuvre de la prestation notamment en personnels qualifiés, en matériels et locaux spécifiques, en fonds documentaires présents ainsi que son réseau de partenaires socio-économiques de l'EPLEFPA.

Différents entretiens personnalisés sont réalisés pendant la durée du bilan de compétences.

Ils doivent avoir pour objectifs a minima :

- de définir des conclusions détaillées et/ou les résultats détaillés de la phase d'investigation et de co-rédiger un document de synthèse
- de mesurer l'appropriation par le bénéficiaire des différents résultats recueillis tout au long de la démarche
- de recenser les conditions et moyens favorisant la réalisation du ou des projets professionnels
- de prévoir les principales modalités et étapes du ou des projets professionnels

Le bénéficiaire a la possibilité de bénéficier d'un entretien de suivi avec l'organisme de formation.

A l'issue de l'action, l'organisme de formation délivre une attestation de suivi.

Une note interne "Accompagnement" définit les différentes étapes d'accompagnement y compris l'accompagnement des bénéficiaires en situation de handicap, les fonctions concernées, les moyens affectés et les modalités de prévention des abandons, de décrochage des bénéficiaires et de rupture de parcours.

L'organisme de formation conserve le document de synthèse élaboré pour la réalisation du bilan de compétences dès le terme de l'action pour une durée d'un an sous réserve de l'accord du bénéficiaire.

Dans le cadre d'une demande de prestation par une entreprise, la synthèse en accord avec le salarié, peut être diffusée à l'entreprise.

Une note interne définit les conditions d'archivage des documents élaborés pour la réalisation du bilan de compétences.

Eléments de preuve

- Application de la note interne "Accompagnement"
- Listing des outils, ressources, sitographies
- Bilan des évaluations, comptes rendus d'entretien et synthèse
- Attestation de suivi
- Planning des entretiens
- Accord du bénéficiaire de diffusion de la synthèse à l'entreprise
- Application de la note interne "Archivage"

Sous-engagement 6.4 - Améliorer l'accompagnement du bilan de compétences à partir de l'écoute des parties prenantes

Correspondance RNQ
Indicateurs 30 - 31 - 32

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Les bénéficiaires et l'accompagnateur sont sollicités lors d'une enquête de satisfaction ou d'un recueil des appréciations, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression, en fin d'action.

Ceci permet d'apprécier la prestation dans son ensemble (adéquation attentes et accompagnement réalisée, aspects pédagogiques, accompagnement, organisation de l'accompagnement).

L'enquête est réalisée auprès du bénéficiaire à l'issue du bilan de compétences et à 6 mois.

Un système de collecte des appréciations incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression des financeurs et des entreprises, le cas échéant, est mis en œuvre pour apprécier la prestation dans son ensemble, en fin de prestation.

Un bilan est réalisé après chaque accompagnement et rassemble les éléments suivants : la synthèse des enquêtes et recueil des appréciations des parties prenantes, les réclamations, les dysfonctionnements relevés et les ajustements réalisés en cours d'accompagnement. Ce bilan alimente le plan d'amélioration des actions.

Eléments de preuve

- Existence des enquêtes et recueil des différentes parties prenantes, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression
- Support de recueil des avis des bénéficiaires
- Résultats des évaluations à l'issue et à 6 mois
- Examen du plan d'amélioration

Engagement 7 : Insertion

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

Engagement 7 - Insertion

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

Correspondance RNQ
Indicateurs 14 - 29

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

Dans le cadre des actions de formation par apprentissage et des actions de formation diplômantes, certifiantes, inscrites au RNCP, chaque bénéficiaire accède à des modules de formation sur les techniques de recherche d'emploi (lettre de motivation, CV, entretien) ou d'élaboration d'un projet. Cette formation est intégrée et planifiée selon des modalités (durée, objectifs, déroulement) définies par chaque organisme de formation.

Pour toutes les actions concourant au développement des compétences (y compris actions VAE et Bilan de compétences), chaque bénéficiaire peut obtenir des conseils sur sa poursuite d'études. Cette action est intégrée et planifiée selon des modalités (durée, objectifs, déroulement) définies par chaque organisme de formation.

Une note interne "Accompagnement" dont la partie "la réalisation du projet professionnel et insertion" définit le déroulement, les fonctions concernées et les moyens affectés.

Eléments de preuve

- Actions d'aide aux bénéficiaires
- Application de la note interne "Accompagnement" dont la partie "réalisation du projet professionnel et insertion"

Dispositions V : Management

Sous-disposition V.1 - Stratégie interne

Sous-disposition V.2 - Gestion administrative et financière

Sous-disposition V.3 - Ressources humaines

Sous-disposition V.4 - Stratégie externe

Disposition V - Management

Sous-disposition V.1 - Stratégie interne

Correspondance RNQ
Indicateurs 18 - 20

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

V.1.1 - Engagement

La direction de l'organisme de formation formalise un engagement écrit visant à développer et soutenir la démarche qualité mise en place.

La direction exprime la stratégie globale de l'organisme de formation, sa volonté et ses objectifs concernant la coordination, l'organisation et les moyens humains et techniques (locaux, équipements, plateaux techniques) qu'elle souhaite mettre en œuvre, dans le cadre des instances de l'organisme de formation.

La direction s'engage sur le pilotage de ses équipes afin d'assurer le respect des engagements.

L'expression de cet engagement est destinée au personnel et à tous les partenaires de l'organisme de formation. Il est validé par le conseil d'administration de l'EPLEFPA et revu au fil des modifications importantes de l'organisme de formation (nouvelle direction, nouvelles orientations stratégiques).

Le système qualité QualiFormAgri est diffusé, compris et les engagements qui le composent sont mis en œuvre sur tous les sites actifs.

Dans chaque organisme de formation, un animateur de la mise en œuvre de la certification est identifié et ses missions décrites. Un organigramme fonctionnel définit le type d'organisation mis en place par la Direction. Il permet d'identifier le personnel dédié à la mobilité nationale et internationale, ainsi que le référent handicap.

Chaque organisme de formation mettant en œuvre de la formation par apprentissage organise selon les exigences réglementaires un conseil de perfectionnement.

Eléments de preuve

- Existence de la lettre d'engagement
- Validation de l'engagement par le Conseil d'Administration
- Présentation de la liste des membres du conseil de perfectionnement et du dernier compte-rendu / procès-verbal
- Fiche de missions de l'animateur qualité
- Organigramme et fiches fonctions correspondantes

V.1.2 - Gestion documentaire

La gestion documentaire comporte d'une part les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel qualité et, d'autre part, les enregistrements apportant la preuve de cette mise en œuvre.

Les principales notes internes et enregistrements sont définis, selon les choix d'organisation de l'organisme de formation.

Selon l'organisme de formation, des documents et des enregistrements complémentaires peuvent être utilisés et/ou leurs dénominations peuvent varier.

Ces documents et enregistrements peuvent être :

- propres à chaque organisme de formation, telles que plaquettes, notes internes, fiche d'enregistrement…
- d'origine externe, tels que des textes légaux et réglementaires, référentiels de diplômes…

Les documents sont établis, diffusés et actualisés selon des dispositions définies par écrit. La liste des enregistrements et leurs modalités de gestion (classement et archivage digitalisés) sont définies dans la note interne "Archivage".

Eléments de preuve

- Application de la note interne "Archivage" dont la partie sur les modalités de gestion documentaire
- Examen de la liste à jour des documents et enregistrements valides

V - Les dispositions de management

V.2 - Gestion administrative et financière

Moyens mis en oeuvre - Détails de la disposition ou de la modalité

V.2.1 - Suivi administratif et financier des conventions

L'organisme de formation désigne un interlocuteur chargé d'assurer le suivi administratif et financier de toutes les actions qu'il propose.

Le dossier administratif de la prise en charge financière est complet à l'entrée de toute action.

Les états de présence sont traités tout au long de la prestation conformément aux exigences du financement mobilisé quelle que soit la modalité pratiquée.

Une note interne "Suivi administratif et financier" présente les différentes actions et documents mis en œuvre et les moyens affectés.

Eléments de preuve

- Application de la note interne "Suivi administratif et financier"

V2.2 - Indicateurs de gestion

L'organisme de formation met en place une comptabilité analytique s'appuyant sur une ventilation des charges et produits en lien avec le pilotage stratégique de l'organisme de formation.

En complément, l'organisme de formation se dote de tableaux de bord lui permettant de suivre l'exécution de ses prestations. Les données et indicateurs qualitatifs et quantitatifs viennent en appui au pilotage financier de l'organisme de formation.

Eléments de preuve

- Présence d'une comptabilité analytique
- Consultation des tableaux de bord

V.3 - Ressources humaines

Correspondance RNQ
Indicateurs 17 - 18 - 21

V3.1 - Recrutement des personnels

L'organisme de formation précise la structure de son équipe y compris l'encadrement, le statut de ses personnels et intervenants externes, les références et expériences des personnels et de l'organisme de formation.

L'organisme de formation recrute ses formateurs en fonction de la maîtrise :

- de la discipline enseignée
- des techniques de transfert de savoir et de savoir-faire
- des techniques d'animation et de dynamique de groupe
- de l'utilisation des outils, équipements et moyens pédagogiques prévus au catalogue ou précisés contractuellement
- de l'aptitude à évaluer les acquis des bénéficiaires et à adapter le rythme et les méthodes pédagogiques
- du niveau de diplôme requis

Les formateurs nouvellement recrutés bénéficient du dispositif national d'accompagnement à la prise de fonction interne au Ministère de tutelle complété par l'organisme de formation en lien avec le contexte local.

Une note interne "Qualification des personnels" précise les modalités d'intégration des nouveaux personnels. Un livret d'accueil du personnel est communiqué à tout nouvel agent (présentation de l'EPL support de l'organisme de formation, mode fonctionnement et système qualité).

Des entretiens annuels auprès des personnels et intervenants internes sont réalisés et ont pour objectifs :

- d'évaluer les réalisations des personnels par rapport à leur attribution
- de prendre en compte les attentes des personnels
- de projeter l'évolution professionnelle des personnels
- de recueillir les besoins de formation

Le bilan de l'entretien, après restitution et validation, est archivé dans un endroit et une forme définis par l'organisme de formation.

Des modalités d'évaluation des compétences et de recueil des attentes des intervenants externes sont définies par l'organisme de formation afin de garantir la qualité des prestations.

Eléments de preuve

- Examen de l'organigramme précisant les statuts du personnel et intervenants externes (salariés et vacataires)
- Application de la note interne "Qualification des personnels" comprenant les modalités d'intégration des nouveaux personnels et du dispositif national d'accompagnement à la prise de fonction (dit TUTAC)
- Examen du document "Livret d'accueil" sur support choisi par l'organisme de formation
- Existence des bilans des entretiens annuels avec les personnels et les intervenants internes
- Informations documentées sur la mesure des compétences et des attentes des intervenants externes

Correspondance RNQ
Indicateurs 17 - 22

V3.2 - Développement des compétences des personnels

L'organisme de formation établit un plan de développement des compétences annuel ou pluri annuel pour l'ensemble de son personnel.

Un dossier recueille les attestations de suivi des actions de professionnalisation et les enquêtes de satisfaction renseignées par les personnels suite à leur participation.

Le plan de développement des compétences fait l'objet d'un bilan annuel exprimant a minima le nombre de personnels ayant participé à des actions de professionnalisation, le volume horaire associé ainsi qu'un volet qualitatif des actions suivies.

Eléments de preuve

- Examen du plan de développement des compétences de l'organisme de formation
- Attestations de suivi des actions de professionnalisation
- Enquêtes de satisfaction
- Bilan annuel

V.4 - Stratégie externe

Correspondance RNQ
Indicateurs 23 - 24 - 25 - 26 - 28

V4.1 - Intégration de l'organisme dans son territoire

L'organisme de formation développe un réseau de partenaires socio-économiques afin de s'intégrer dans son territoire :

- L'organisme de formation participe au développement du tissu institutionnel en se rapprochant des prescripteurs (Pôle emploi, Cap Emploi, missions locales…) et des financeurs (Région, OPCO…)
- Il participe au développement du tissu économique par ses relations avec les branches, les réseaux professionnels, les entreprises et les associations

L'organisme de formation développe un réseau de partenaires du champ du handicap, mobilisable par les personnels dans le cas d'accueil de bénéficiaires en situation de handicap.

L'ingénierie de développement s'appuie sur l'étude du territoire et le réseau des partenaires. Les partenaires socio-économiques sont mobilisés pour co-construire les dispositifs de formation et d'évaluation et favoriser l'accueil en entreprise.

Afin de se positionner et d'améliorer son ancrage territorial, l'organisme de formation met en place un système de veille pour intégrer et analyser les évolutions sur le marché de la formation.

Les thématiques de la veille, sur le champ de la formation professionnelle, portent sur :

- les obligations légales et règlementaires
- l'évolution des métiers et des emplois dans les secteurs d'intervention
- les innovations pédagogiques et technologiques

Une note interne "Veille" définit les modalités de veille, les personnes en charge de cette fonction, la fréquence, les outils choisis, les modalités d'exploitation.

La connaissance de l'environnement socio-économique du territoire et de ses acteurs ainsi que le système de veille contribuent aux orientations du projet stratégique de l'organisme de formation.

Eléments de preuve

- Existence d'un réseau de partenaires socio-économiques (liste des entreprises, structures, organismes…)
- Liste des partenaires sur le fond handicap
- Modalités de mobilisation des partenaires
- Organisation du système de veille par l'application d'une note interne "Veille"

Correspondance RNQ
Indicateurs 1 - 2 - 3

V4.2 - Plan de promotion des prestations de l'organisme

L'organisme de formation élabore et conduit un plan de promotion de ses prestations qui se décline sur plusieurs volets :

- un volet commercial pour promouvoir et vendre une offre de produits et de services concourant au développement des compétences auprès des entreprises, des structures partenaires et des prospects ;
- un volet marketing pour développer l'image de marque et la notoriété de l'organisme de formation, d'initier des projets innovants et fédérateurs ;
- un volet communication pour renforcer la visibilité de l'organisme de formation en participant ou en créant des événements (portes ouvertes, salons, forums…).

Eléments de preuve

- Examen du plan de promotion

Dispositions VI : Suivi et pilotage du respect des engagements

Sous-disposition VI.1 - Suivi des engagements

Sous-disposition VI.2 - Réclamations

Sous-disposition VI.3 - Enquête de satisfaction

Sous-disposition VI.4 - Audit interne

Sous-disposition VI.5 - Bilan annuel

VI - Les dispositions de suivi et de pilotage du respect des engagements

Correspondance RNQ
Indicateur 27

VI.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.

Exigences supplémentaires en cas de multi-sites :

L'organisme de formation met en place un système qualité unique, comprenant tous les engagements et dispositions ; il est piloté par la fonction centrale.

L'organisme de formation identifie sa fonction centrale qui fait partie de l'entité.

La fonction centrale a autorité d'organisation pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique.

L'organisme de pilotage met à disposition des sites les supports permettant le suivi régulier du respect des engagements. Il en définit les modalités (fréquence, contenus). Il consolide les résultats de l'ensemble des sites, réalise une analyse et définit un plan d'amélioration qui est communiqué aux différents sites.

Eléments de preuve

- Application de la note interne sur les modalités de réalisation du suivi des engagements
- En cas de multi-sites, la fonction centrale est identifiée
- En cas de multi-sites, un système qualité unique est mis en place ; il est piloté par la fonction centrale

VI - Les dispositions de suivi et de pilotage du respect des engagements

Correspondance RNQ
Indicateur 30

VI.2 - Réclamations

Le système établi doit permettre, à l'ensemble des parties prenantes, de déposer une réclamation.

Toute réclamation fait l'objet d'un enregistrement puis d'une réponse écrite.

Si la réclamation reçue par l'organisme de pilotage porte sur un site, le site est informé par écrit. La réponse peut être de trois ordres :

- accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi
- proposition d'une solution
- refus motivé de sa non prise en compte.

Un bilan des réclamations et des actions correctives correspondantes est réalisé et est intégré au plan d'amélioration.

Eléments de preuve

- Registre des réclamations
- Traitement des réclamations
- Bilan des réclamations
- Plan d'amélioration

Correspondance RNQ
Indicateur 31

VI.3 - Enquêtes de satisfaction

Chaque organisme de formation réalise annuellement au moins une enquête ou un recueil de l'appréciation, auprès des parties prenantes (bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées).

Le système de collecte inclut des dispositifs de relance et permet une libre expression.

Le traitement des résultats donne lieu à une analyse des points forts et points faibles, ainsi que la mise en oeuvre et le suivi d'un plan d'amélioration.

Eléments de preuve

- Existence des enquêtes et recueil des appréciations des différentes parties prenantes, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression
- Examen des résultats des appréciations
- Examen du plan d'amélioration

VI - Les dispositions de suivi et de pilotage du respect des engagements

Pas de correspondance RNQ

VI.4 - Audit interne

Un audit interne annuel porte sur le respect des engagements, et des dispositions du référentiel QualiFormAgri.

Pour être qualifiés, les auditeurs internes doivent avoir suivi une formation à l'audit qualité.

Les éventuels écarts relevés lors d'un audit interne font l'objet d'un plan d'amélioration. La mise en œuvre et le suivi des plans d'amélioration sont définis par chaque organisme de formation.

Exigences supplémentaires en cas de multi-sites :

L'ensemble des sites est audité chaque année.

L'organisation de ces audits internes est de la responsabilité de la fonction centrale.

Eléments de preuve

- Réalisation de l'audit interne annuel
- Attestations qualification des auditeurs internes
- Examen du rapport d'audit interne
- Mise en oeuvre et suivi du plan d'amélioration

Correspondance RNQ
Indicateur 32

VI.5 - Bilan annuel

La direction de chaque organisme de formation réalise annuellement un bilan des engagements en examinant :

- les résultats des enquêtes de satisfaction et l'écoute des parties prenantes
- le bilan des réclamations avec les actions correctives apportées
- les résultats des audits internes et externes

Chaque bilan annuel fait l'objet d'un compte-rendu mentionnant les décisions d'amélioration prises pour l'année à venir. La mise en œuvre et le suivi des plans d'amélioration sont définis par chaque organisme de formation.

En cas de multi-sites, le bilan annuel de la structure est diffusé à la fonction centrale ainsi qu'aux personnes concernées. Il peut être accompagné de tout ou partie du plan d'amélioration.

Eléments de preuve

- Bilan annuel et suivi des résultats
- En cas de multi-sites, le bilan annuel de la structure est transmis à la fonction centrale
- Examen du compte-rendu de réunion
- Mise en oeuvre et suivi du plan d'amélioration

Glossaire

1. Définitions relatives à la profession

Acquis : ensemble des savoirs et savoir-faire dont une personne manifeste la maîtrise dans une activité professionnelle, sociale ou de formation. Les acquis exigés pour suivre une formation constituent des prérequis (NF X 50-750).

Bénéficiaire : l'acception du terme bénéficiaire dénomme indifféremment le stagiaire de la formation professionnelle continue et le bénéficiaire.

Cahier des charges : document contractuel qui contient des éléments administratifs, pédagogiques, financiers et organisationnels pour permettre aux organismes de formation de proposer et réaliser une action de formation.

Contrat pédagogique : accord formalisé entre un formateur et un apprenant découlant des modalités d'atteinte des objectifs pédagogiques définis préalablement entre le client et le prestataire de formation. Le contrat pédagogique peut être le support d'une démarche personnalisée de formation. (NF X 50-750).

Convention de prestation de formation : contrat conclu au minimum entre un commanditaire et un dispensateur de formation pour assurer une formation. La convention de formation obéit à des règles précises fixées par le Code du travail (NF X 50-750).

DRAAF : Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt

EPLEFPA : Etablissement Public Local d'Enseignement et de Formation Professionnelle Agricoles

Positionnement : action de se situer ou de situer quelqu'un

SRFD : Service Régional de la Formation et du Développement

TUTAC : TUTorat des Agents contractuels

2. Définitions relatives à la labellisation

Actions correctives : Actions visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.

Actions préventives : Actions visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable identifiée comme potentielle.

Audit : Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

Document (qualité) : Support d'information ainsi que l'information qu'il contient. Il peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

Enregistrement (qualité) : Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

Indicateur qualité (indicateurs de performance et de satisfaction) : Information choisie, associée à un critère / phénomène, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis. Il s'agit donc d'une donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une activité.

Notes

Un indicateur se présente sous la forme d'un taux, d'un ratio ou d'un degré. Par exemple le taux, en %, de clients bénéficiant d'un service donné.

Il existe deux grands types d'indicateurs qualité, les indicateurs de performance internes d'un côté, les indicateurs de satisfaction client de l'autre.

Un indicateur qualité fait l'objet d'une mesure périodique permettant de confronter la situation réelle au niveau de performance éventuellement associé, et de suivre l'évolution de la situation observée.

Méthode de mesure : Procédé permettant d'évaluer la réalisation d'une spécification de service ou de déterminer la valeur prise par un indicateur de performance.

Notes

Dans le présent document, la méthode de mesure est définie par chaque organisme en fonction, notamment, de ses moyens. La validité et la fiabilité de la méthode de mesure sont évaluées par l'auditeur.

Mode de preuve : Façon de démontrer de manière objective et fiable à l'auditeur qu'une exigence est bien satisfaite.

Notes

L'enregistrement, l'existence effective de moyens matériels, le témoignage de membres du personnel sont des modes de preuve.

Niveau de performance : Seuil quantifié, visé ou réalisé, caractérisant un élément du service ou un indicateur qualité.

Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire
1ter avenue de Lowendal
75700 PARIS SP07