

# Référentiel Engagement de service

CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE AGRICOLE PUBLIC

Activité d'accueil, d'information, de conception, de mise en œuvre et de suivi des formations professionnelles agricoles

Le responsable de la certification Engagement de service

Nom : *Saint Yves*  
Fonction : *responsable innovation et développement*  
Date : *11/10/2016*  
Visa :



Référence : REF132

Edition : 03 10 2016

# SOMMAIRE

<b>I. LE DOMAINE D'APPLICATION.....</b>	<b>3</b>
<b>II. LE CONTEXTE GENERAL .....</b>	<b>4</b>
<b>III. LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE.....</b>	<b>4</b>
<b>IV. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE.....</b>	<b>5</b>
1 - L'ACCUEIL .....	6
2 - L'INFORMATION.....	8
3 – LA MISE EN ŒUVRE DES FORMATIONS QUALIFIANTES, DIPLOMANTES, CERTIFIANTES ET DE DISPOSITIFS D'INSERTION .....	11
4 - LA MISE EN ŒUVRE DES FORMATIONS DE PERFECTIONNEMENT .....	24
5 - LA FORMATION DES PERSONNELS .....	29
<b>V. LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION.....</b>	<b>31</b>
5.1 RESPONSABILITES.....	31
5.2 ORGANISATION DOCUMENTAIRE .....	32
5.3 VEILLE REGLEMENTAIRE .....	32
<b>VI. LES MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS .....</b>	<b>33</b>
6.1 LE SUIVI DES ENGAGEMENTS .....	33
6.2 LA PRISE EN COMPTE DES RECLAMATIONS DES USAGERS.....	33
6.3 ENQUETES DE SATISFACTION .....	33
6.4 AUDITS INTERNES .....	34
6.5 LA REALISATION DU BILAN ANNUEL .....	34
<b>VII. LES MODALITES DE COMMUNICATION .....</b>	<b>35</b>
<b>VIII. DOSSIER DE CANDIDATURE .....</b>	<b>37</b>
<b>IX. MODALITES D'ATTRIBUTION ET DE MAINTIEN DU CERTIFICAT ENGAGEMENT DE SERVICE.....</b>	<b>37</b>
<b>X. GLOSSAIRE .....</b>	<b>40</b>

## I. Le domaine d'application

La formation professionnelle continue et l'apprentissage agricoles publics dispensées respectivement dans les Centres de Formation Professionnelle et de Promotion Agricoles (CFPPA) et dans les Centres de Formation d'Apprentis (CFA) dépendent du Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt.

Le présent référentiel concerne les activités d'accueil, d'information, de conception, de mise en œuvre et de suivi des formations professionnelles agricoles (qualifiantes, diplômantes et dispositif d'insertion) et des formations de perfectionnement délivrées par les Centres de Formation Professionnelle et de Promotion Agricoles (CFPPA) et dans les Centres de Formation d'Apprentis (CFA) à leurs formations.

Le référentiel couvre le périmètre suivant :

- les formations professionnelles continues et la formation par apprentissage (qualifiantes, diplômantes, certifiantes et dispositif d'insertion) : 1, 2, 3 et 5
- les formations de perfectionnement : 4

Tous les engagements de service pour les formations qualifiantes, diplômantes et dispositif d'insertion **sont d'application obligatoire** pour tout CFA et CFPPA.

Le CFA ou CFPPA peut s'il le souhaite étendre son périmètre d'application du référentiel aux engagements des formations de perfectionnement (N°4).

Quel que soit le périmètre de certification choisi, le demandeur doit obligatoirement appliquer les dispositions :

- d'organisation,
- de mesure, suivi et de pilotage,

définies dans le présent référentiel et constituant ainsi son système de gestion de la qualité de service.

## II. Le contexte général

### 2.1 Présentation du demandeur

L'enseignement agricole public, au sein de ses établissements publics locaux d'enseignement et de formation professionnelle agricole (EPLEFPA) est un opérateur de la formation professionnelle continue et du dispositif de formation initiale par apprentissage.

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

Dans une perspective d'adaptation permanente, le référentiel est aujourd'hui révisé et entend répondre aux attentes du décret du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

### 2.2 Exposé des motifs

Dès 1993, des réflexions ont été amorcées pour mieux prendre en compte la diversité des pratiques et les adaptations permanentes rendues nécessaires par les nouvelles attentes des bénéficiaires de nos formations et de nos différents partenaires.

En 2001, la publication de la charte nationale d'engagements des Centres de Formations d'Apprentis (CFA) et des Centres de Formations Professionnelles et de Promotion Agricoles (CFPPA) a permis un engagement des Etablissements Publics Locaux d'Enseignement Agricoles dans des démarches qualité normées.

Depuis plusieurs années, le souci d'une amélioration permanente est affirmé dans la finalité de dispenser des prestations de qualité et assurer des services donnant satisfaction au plus grand nombre en matière de pédagogie, de formation et de professionnalisation. Dans la présente démarche qualité, il s'agit de :

- favoriser l'adaptation permanente de l'offre de formation professionnelle continue et d'apprentissage des EPLEFPA aux attentes du public accueilli et des partenaires professionnels, institutionnels ou financiers ;
- contribuer au développement des pratiques de l'appareil de formation professionnelle continue et d'apprentissage du ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt afin d'harmoniser ses conditions de fonctionnement, quels que soient l'implantation des centres sur le territoire, leur taille ou la nature des formations qu'ils dispensent ;
- conforter le développement des centres notamment dans le cadre de coopérations internes ou externes en offrant des garanties sur la qualité des formations dispensées et l'organisation du centre.

## III. Le contexte réglementaire

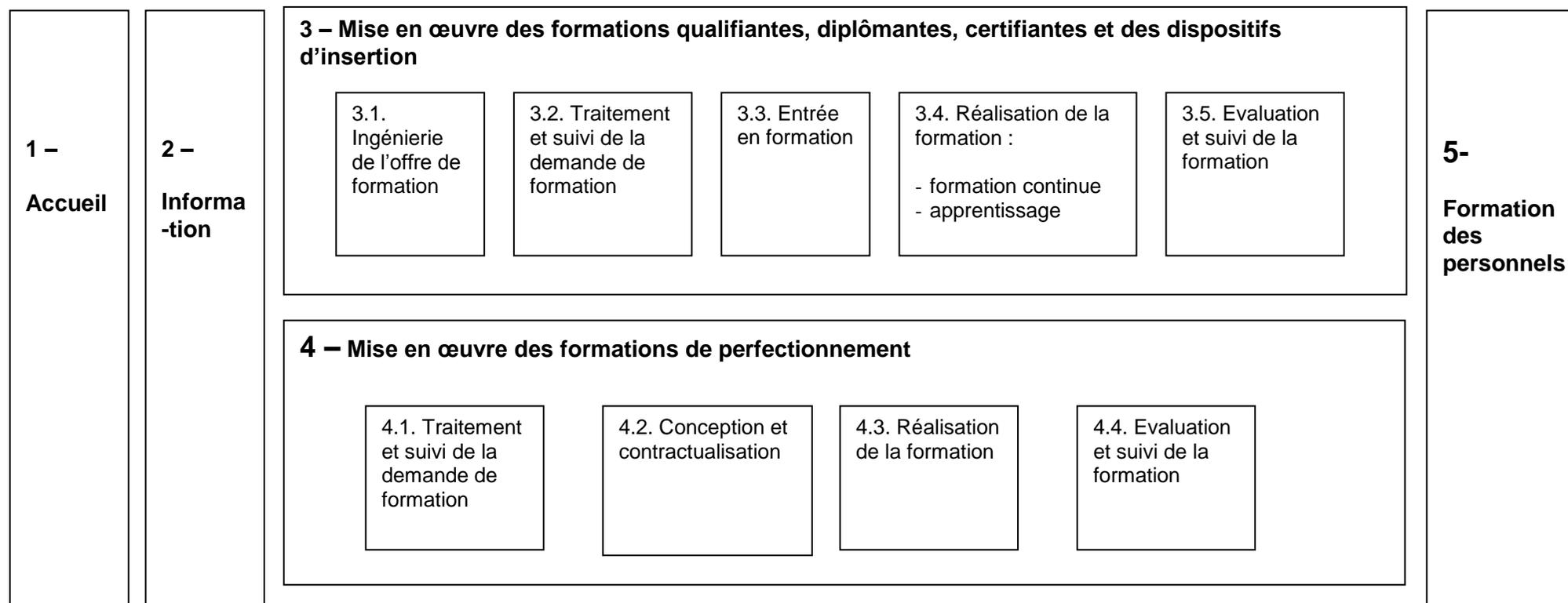
Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de service prévue par les articles L. 433-3 à L. 433-10 et R. 433-1 et R. 433-2 et R. 453-1 du Code de la consommation.

Il répond, pour les parties concernant la formation professionnelle continue, aux 6 critères retenus dans le décret du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue, issus de la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale qui introduit le fait que les financeurs (Etat, Pôle Emploi, Agefiph, Conseil Régional, OPCA) s'assurent de la capacité du prestataire de formation à dispenser une formation de qualité.

Plus largement, il repose sur les principales dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant l'activité des CFA et des CFPPA définies dans les livres II et IX du code du travail, dans le code rural et de la pêche maritime et dans le code de l'éducation.

## IV. Les engagements de service

La présentation des engagements de service est organisée en fonction des types de formations mis en œuvre dans les centres.



Les mots et sigles suivis d'un astérisque\* sont explicités dans le glossaire en fin de référentiel.

## 1 - L'accueil

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
Assurer un accueil individualisé	<p><u>Accueil physique</u> Un lieu d'accueil est clairement identifié. Il est prévu un espace de mise à disposition des brochures et documents d'information.</p> <p>Une permanence est assurée pendant les heures d'ouverture définies par le centre et affichées à l'extérieur.</p> <p>Le personnel est à l'écoute des usagers et les oriente vers les services du centre ou vers d'autres structures. Un classeur de l'accueillant rassemble les informations concernant le centre, son organisation, ses moyens, ses formations, son environnement. Il est disponible dans le lieu d'accueil.</p> <p>Le personnel est qualifié pour assurer l'accueil des usagers. Sa qualification est organisée par le centre selon une note interne 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 le centre et donne lieu à une attestation.</p> <p><u>Accueil téléphonique</u> Il est assuré par le personnel qualifié pour l'accueil physique. En dehors des heures d'ouverture, un message téléphonique identifiant le centre du Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt précise les heures d'ouverture.</p> <p><u>Gestion des demandes par courrier postal et électronique</u> Les demandes d'informations et de documentations par courrier postal et électronique sont enregistrées et font l'objet d'une réponse dans un délai de 8 jours ouvrés.</p>	<p>Vérification de l'existence et de l'application d'une note interne concernant l'organisation de l'accueil (physique et téléphonique)</p> <p>Vérification de la signalétique (panneau d'indication) d'un lieu d'accueil</p> <p>Présence de brochures d'information</p> <p>Vérification de l'affichage des heures d'ouverture à l'extérieur du lieu d'accueil</p> <p>Vérification de la mise en place d'une messagerie téléphonique en dehors des heures d'ouverture identifiant le centre et les heures d'ouverture</p> <p>Vérification de l'existence et de l'application d'une note interne concernant l'organisation des qualifications à l'accueil</p>

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		<p>Vérification de la réalisation de la formation ou équivalent à l'accueil (<u>au maximum 1 mois</u> après prise de fonction) et des attestations délivrées</p> <p>Vérification de la présence du classeur de l'accueillant et de sa mise à jour</p> <p>Vérification de l'enregistrement des demandes d'information et de la réponse dans les 8 jours ouvrés</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

## 2 - L'information

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>Fournir une information claire, précise et à jour relative aux prestations du centre</p>	<p>Le centre fournit aux usagers des informations concernant le centre, ses missions au sein du Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt, son environnement (services santé, administratifs et culturels), les différentes formations proposées, les conditions d'accès aux formations (financement, possibilité éventuelle de rémunération, fréquence de mise en œuvre de la formation, détail du processus de recrutement selon le financeur), la présentation des dispositifs d'apprentissage et de formation continue.</p> <p>L'ensemble des supports d'information, ci-dessous, mentionne le contenu et les conditions de réalisation des différentes actions de formation.</p> <p>Ces supports d'information sont revus périodiquement.</p> <p>Les supports d'information sur les métiers visés par les formations décrivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les principales activités du métier,</li> <li>- les conditions d'environnement du métier,</li> <li>- Les différentes voies de formation préparant au métier avec leurs spécificités.</li> </ul>	<p>Vérification de l'existence et de l'application d'une note interne de gestion documentaire</p> <p>Vérification de la revue périodique du contenu des supports d'information</p> <p>Examen du contenu des supports d'information sur les métiers visés par les formations</p>

## 2 - L'information (suite)

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>Fournir une information claire, précise et à jour relative aux prestations du centre (suite)</p>	<p>Le support de communication du centre, validée par le SRFD* de la DRAAF*, comprend au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- EPLEFPA</li> <li>- Le nom</li> <li>- L'adresse</li> <li>- Téléphone – Télécopie, Mail</li> <li>- L'adresse des autres sites</li> <li>- Pour un CFA, mentionner la convention avec <del>Etat</del> ou la Région voire les conventions avec d'autres CFA/organismes gestionnaires pour les UFA accueillies</li> <li>- Les diplômes et formations préparés</li> <li>- Des fiches de présentation des dispositifs : formation continue et/ou apprentissage (selon le cas)</li> <li>- Le plan d'accès et moyens d'accès y compris pour le public handicapé</li> <li>- Les locaux spécifiques (CDI*, Salle informatique, Centre de ressources...)</li> <li>- Les installations spécifiques éventuelles (ateliers technologiques, exploitation agricole...)</li> <li>- La présentation des autres missions du centre</li> <li>- L'organisation de l'intendance (les conditions possibles d'hébergement et de restauration), de l'environnement et de l'accueil des usagers en situation de handicap</li> <li>- Les taux de réussite aux examens,</li> <li>- Les taux d'insertion professionnelle,</li> <li>- Les enquêtes,</li> <li>- L'information sur la rémunération, sur les financements, et sur la poursuite de parcours.</li> </ul> <p>Les informations contenues sur le support de communication du centre et le support de présentation des actions de formation sont reprises sur le site internet du centre et/ou de l'EPLEFPA.</p>	<p>Examen du contenu du support de communication du centre de formation et de la preuve de validation par le SRFD de la DRAAF annuellement</p> <p>Vérification des informations sur le centre de formation, ses missions, son environnement, les différentes formations, les dispositifs d'apprentissage et de formation continue sur le site internet</p>

## 2 - L'information (suite)

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>Fournir une information claire, précise et à jour relative aux prestations du centre (suite)</p>	<p>Les supports de présentation des différentes actions de formations, validées par le SRFD* de la DRAAF*, décrivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le titre de l'action</li> <li>- Le positionnement dans le cadre d'une filière de formation</li> <li>- Le nombre d'heures, de jours ou de semaines</li> <li>- Les modalités d'alternance</li> <li>- Les objectifs de formation</li> <li>- La population concernée</li> <li>- Les prérequis</li> <li>- Les modalités de sélection des apprenants (en formation continue) ou la prestation éventuelle d'aide à l'embauche des apprentis par les employeurs</li> <li>- Les conditions d'inscription, fiches d'inscription</li> <li>- La personne ou fonction à contacter</li> <li>- Les contenus principaux (tête de chapitre)</li> <li>- Le dispositif d'évaluation de l'action ou modes de certification</li> <li>- Les frais pédagogiques éventuels</li> <li>- Les modalités pédagogiques</li> </ul>	<p>Examen du contenu des supports de communication sur les formations proposées et de la preuve de validation par le SRFD de la DRAAF soit réalisé lors de la création de la fiche et de toute modification</p>

### 3 – La mise en œuvre des formations qualifiantes, diplômantes, certifiantes et de dispositifs d'insertion

#### 3.1. Ingénierie de l'offre de formation

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>Prendre en compte une demande spécifique de formation faisant l'objet d'une réponse à un appel d'offre</p>	<p>Un responsable du pilotage de cette phase est identifié et qualifié selon des critères définis par le centre. La qualification nécessite au minimum la connaissance des techniques d'ingénierie de la formation et/ou une expérience en tant que formateur.</p> <p>Les exigences de la demande, les besoins de l'environnement et les attentes des publics sont analysés dans un document d'analyse de la demande.</p> <p>La réponse à l'appel d'offre est élaborée en tenant compte :            – des données analysées préalablement,            – des données et recommandations contenues dans l'appel d'offre.            Une relecture, par une autre personne, vérifie la cohérence et la clarté du contenu de l'offre.</p> <p>Les moyens nécessaires à la mise en œuvre de l'offre de formation notamment en formateurs qualifiés, en matériels et locaux spécifiques, en fonds documentaires présents dans l'EPLEFPA sont estimés et planifiés. Les moyens nécessaires au suivi administratif des conventions sont définis et planifiés.</p> <p>Après une première réalisation de l'action, une validation est organisée. Elle porte au minimum sur les critères suivants : réussite aux examens, insertion des apprenants, satisfaction des apprenants.</p> <p>Une note interne « modalités de validation des actions de formation » définit l'organisation de la validation (y compris la diffusion), les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	<p>Vérification de l'existence et de l'application d'une note interne précisant les critères et les modalités de qualification du responsable de pilotage de l'ingénierie de l'offre de formation et de développement</p> <p>Examen de l'identification et des qualifications du responsable du pilotage de l'ingénierie de l'offre de formation</p> <p>Vérification de la mise en œuvre et de la présence d'un document d'analyse de la demande (étude d'opportunité)</p> <p>Vérification de l'offre par une tierce personne (signature).</p> <p>Vérification de l'existence d'un document de planification des moyens pour la mise en œuvre de l'offre de formation avec notamment les formateurs qualifiés, les locaux spécifiques, en fonds documentaires</p>

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		<p>présents dans l'EPLEFPA, le suivi administratif des conventions.</p> <p>Examen de la présence d'une note interne « modalités de suivi des conventions »</p> <p>Vérification de l'organisation d'une validation des actions de formation selon une note interne « modalités de validation des actions de formation »</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

### 3.2 - Le traitement et le suivi de la demande de formation

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>3.2.1- Identifier la demande en formation au cours d'un entretien individuel</p>	<p>Un entretien individuel systématique (physique ou téléphonique) est réalisé avec le demandeur dans le mois qui suit sa demande. Il a pour objectif de définir les besoins de formation et de l'orienter vers une formation du centre ou d'une autre structure.</p> <p>Cet entretien est conduit par une personne qualifiée. La qualification à la conduite d'entretien est effective avant leur réalisation. La qualification nécessite au minimum la connaissance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des techniques de conduite d'entretien, d'explicitation</li> <li>- des dispositifs de formation du Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt</li> </ul> <p>La demande est enregistrée dans une fiche mentionnant les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>nom, prénom, âge, adresse, téléphone,</i></li> <li>- <i>ce que le demandeur fait actuellement,</i></li> <li>- <i>niveau de formation,</i></li> <li>- <i>nature de la demande,</i></li> <li>- <i>projet personnel et professionnel,</i></li> <li>- <i>date, remarques éventuelles,</i></li> <li>- <i>comment le demandeur a découvert le centre du Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt,</i></li> <li>- <i>nom de la personne qui a pris le contact,</i></li> <li>- <i>liste des documents fournis ou envoyés,</i></li> <li>- <i>recherche de maître d'apprentissage,</i></li> <li>- <i>moyens de transport,</i></li> <li>- <i>modes d'hébergement,</i></li> <li>- <i>préconisations/orientation.</i></li> </ul>	<p>Vérification de la prise de rendez-vous téléphonique ou d'entretien dans un délai de 1 mois</p> <p>Examen de la fiche d'enregistrement de l'entretien et de son contenu</p> <p>Vérification de l'existence et application de la note précisant les modalités de qualification à la conduite d'entretien, d'explicitation</p> <p>Vérification de l'attestation de qualification du personnel réalisant l'entretien individuel</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

### 3 – La mise en œuvre des formations qualifiantes, diplômantes, certifiantes et de dispositifs d'insertion

#### 3.2 - Le traitement et le suivi de la demande de formation (suite)

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>3.2.2 – Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée.</p>	<p>Un positionnement* est systématiquement effectué avec chaque demandeur. Le positionnement peut se décomposer en un certain nombre d'actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vérification des prérequis*,</li> <li>- identification des pré-acquis* et des compétences professionnelles,</li> <li>- analyse des aptitudes,</li> <li>- analyse des motivations, du projet professionnel...</li> </ul> <p>Il comprend au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la vérification des prérequis,</li> <li>- l'analyse des motivations, du projet professionnel.</li> </ul> <p>La note interne « modalités de réalisation du positionnement » définit pour chaque formation du centre, la définition du terme "positionnement", les différentes actions menées, leur déroulement, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p> <p>Dans les 10 jours qui suivent l'obtention des résultats du positionnement, le centre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informe le demandeur des résultats de son positionnement,</li> <li>- propose une réponse de formation,</li> <li>- conseille le demandeur sur les certifications et modes de validations adaptés à sa situation et propose d'aider le demandeur à élaborer ou faire réaliser un dossier de validation d'acquis, si les conditions réglementaires sont respectées.</li> </ul> <p>À l'issue de cette phase d'accueil, d'orientation et de positionnement, un contrat pédagogique* formalisant les conclusions du positionnement est signé (cf. paragraphe 3.3.1).</p>	<p>Vérification de l'existence et application de la note « modalités de réalisation du positionnement »</p> <p>Vérification de la réalisation systématique avec chaque demandeur et du contenu de ce positionnement</p> <p>Vérification de l'information sous 10 jours maximum des résultats du positionnement, d'une proposition d'une réponse de formation, de conseil sur les certifications/modes de validations et d'une aide à l'élaboration d'un dossier de validation d'acquis en fonction des résultats.</p> <p>Vérification de la présence d'un contrat pédagogique signé avec chaque apprenant (cf. paragraphe 3.3.1) formalisant les conclusions du positionnement.</p>

### 3 – La mise en œuvre des formations qualifiantes, diplômantes, certifiantes et de dispositifs d'insertion

#### 3.2 - Le traitement et le suivi de la demande de formation (suite)

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
3.2.2- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée. (suite)	<p>Le traitement des demandes est réalisé par la personne qualifiée à la conduite d'entretien. Ce traitement est défini par le centre.</p> <p>La note interne concernant les modalités de traitement des demandes présente les différentes étapes du traitement : identification de la demande, positionnement, proposition de réponse, contractualisation et entrée en formation, avec les délais de réponse, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	<p>Vérification de l'existence et application de la note interne « modalités de traitement des demandes »</p> <p>Vérification de l'existence et application de la note précisant les modalités de qualification à la conduite d'entretien</p> <p>Vérification de l'attestation de qualification du personnel réalisant le traitement et suivi des demandes à la conduite d'entretien</p>
3.2.3- Assurer un suivi administratif et financier	<p>Le centre désigne un interlocuteur chargé d'assurer le suivi administratif et financier de la formation.</p> <p>Une note interne « modalités de réalisation du suivi administratif et financier » présente les différentes actions et documents mis en œuvre et les moyens affectés</p>	<p>Vérification de l'existence et application de la note interne « modalités de réalisation du suivi administratif et financier »</p> <p>Examen de l'identification d'un interlocuteur en charge du suivi administratif et financier de la formation</p>

**3 – La mise en œuvre des formations qualifiantes, diplômantes, certifiantes et de dispositifs d’insertion**  
**3.3 – L’entrée en formation des apprenants**

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>3.3.1 – Elaborer un contrat pédagogique* clair et précis</p>	<p><i>En formation continue, un contrat pédagogique est négocié et signé entre les deux parties prenantes (le centre de formation et l’apprenant).</i></p> <p>Il comporte les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les conclusions du positionnement,</li> <li>- les objectifs de la formation,</li> <li>- le parcours de formation,</li> <li>- les modalités de suivi de l’apprenant,</li> <li>- les engagements de l’apprenant et du centre de formation pour le bon déroulement de la formation,</li> <li>- les modalités financières (le cas échéant).</li> </ul> <p><i>En formation par apprentissage, un contrat pédagogique engage les partenaires de la formation (apprenti, employeur et/ou maître d’apprentissage, centre de formation), il est signé par les intéressés et reprend les éléments cités ci-dessus.</i></p> <p><i>Le centre propose une convention pédagogique dans le cas où une convention de formation complémentaire en application de l’article R.6223-3 à 10 du code du travail est passée entre l’entreprise qui emploie l’apprenti et une entreprise d’accueil.</i></p> <p>Elle comporte au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les conclusions du positionnement,</li> <li>- le parcours de formation,</li> <li>- les modalités d’exercice de leurs droits et devoirs respectifs durant la formation.</li> </ul> <p>Dans tous les cas, les apprenants sont informés du règlement intérieur et des modalités de leurs représentations dans les différentes instances de l’établissement.</p>	<p><i>Présence d’un contrat pédagogique pour la formation continue et l’apprentissage, négocié et signé entre les différentes parties</i></p> <p>Vérification de l’existence du contrat et de la convention pédagogique pour l’apprentissage si besoin d’une formation complémentaire</p> <p>Vérification de l’information aux apprenants du règlement intérieur et des modalités de leurs représentations dans les différentes instances de l’établissement par la présence d’un document signé par l’apprenant</p>

### 3 – La mise en œuvre des formations qualifiantes, diplômantes, certifiantes et de dispositifs d'insertion

#### 3.3 – L'entrée en formation des apprenants (suite)

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>3.3.2 - Faciliter l'intégration des apprenants dans la formation</p>	<p><i>Le premier jour de formation dans le centre, un accueil est réalisé par les responsables du centre et de l'action de formation. Cet accueil permet de présenter :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les modalités de formation continue et de l'apprentissage,</li> <li>- les règles de fonctionnement avec le règlement intérieur du CFPPA ou du CFA,</li> <li>- le déroulement de la formation,</li> <li>- les modalités financières de la formation,</li> <li>- les modalités d'évaluation,</li> <li>- les procédures de représentation des apprenants aux différentes instances consultatives et délibératoires mises en place par le centre</li> </ul> <p>Une note interne « modalités de réalisation de l'accueil des apprenants en début de formation » définit le déroulement de l'accueil en début de formation, les fonctions concernées, les moyens affectés et les documents.</p> <p><i>De plus, en formation par apprentissage, une information des employeurs et/ou maîtres d'apprentissage ainsi qu'éventuellement les tuteurs est réalisée, sur les aspects législatifs et réglementaires de l'apprentissage et l'organisation de la formation dans les Centres de Formation d'Apprentis gérés par les EPLEFPA et ce, dans les 2 mois qui suit l'entrée en formation.</i></p> <p>Une note interne « modalités de réalisation de l'information des maîtres d'apprentissage » définit le déroulement de cette information, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	<p>Vérification de l'existence et application de la note interne « modalités de réalisation de l'accueil des apprenants en début de formation »</p> <p>Vérification de l'existence et application de la note interne « modalités de réalisation de l'information des maîtres d'apprentissage »</p> <p>Information des employeurs/ maîtres d'apprentissage ou tuteurs en formation par apprentissage <u>dans les 2 mois suivant le début de la formation</u> selon <b>une note interne « modalités de réalisation de l'information des maîtres d'apprentissage »</b></p> <p>Entretien avec le personnel</p>

### 3 – La mise en œuvre des formations qualifiantes, diplômantes, certifiantes et de dispositifs d'insertion

#### 3.4 – La réalisation de la formation des apprenants

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>3.4.1 - Accompagner les apprenants pendant la formation</p>	<p>Un formateur référent est identifié pour chaque apprenant afin de l'accompagner dans les différentes phases de sa formation et de lui proposer, le cas échéant, des ajustements de son parcours. Les missions du formateur référent sont définies par chaque centre.</p> <p>Au moins deux entretiens pour la durée de la formation entre le formateur référent et l'apprenant sont réalisés selon les modalités définies par le centre (fréquence, objectifs). Une note interne définit les différentes actions d'accompagnement, les fonctions concernées et les moyens affectés. Des activités de soutien et de remédiation sont proposées en fonction des conclusions des entretiens et des évaluations formatives.</p> <p><i>Un dossier de suivi pédagogique est constitué pour chaque apprenant. Il comprend, au minimum, le bilan des évaluations, les comptes rendus d'entretien et le suivi en entreprise.</i> La fiche de suivi en entreprise est détaillée dans l'engagement 3.4.3.</p>	<p>Examen de la liste des affectations des formateurs référents</p> <p>Examen de la fiche de mission du formateur référent</p> <p>Vérification de l'existence et application de la note interne « modalités d'accompagnement des apprenants »</p> <p>Examen des 2 comptes rendus d'entretien</p> <p>Vérification de l'existence et application de la note interne de modalités de réalisation des activités de soutien et de remédiation</p> <p>Vérification de la complétude du dossier de suivi pédagogique</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
3.4.2 - Préparer l'insertion professionnelle des apprenants	<p>Chaque apprenant bénéficie de 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 dans toutes les formations selon des modalités (durée, objectifs, déroulement) définies par chaque centre.</p> <p>Une note interne « modalités d'organisation des modules de formation sur les techniques de recherche d'emploi » définit le déroulement des formations, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	<p>Vérification de l'existence et application de la note interne « modalités d'organisation des modules de formation sur les techniques de recherche d'emploi ou d'élaboration d'un projet »</p> <p>Vérification du scénario pédagogique</p>

### 3 – La mise en œuvre des formations qualifiantes, diplômantes, certifiantes et de dispositifs d'insertion

#### 3.4 – La réalisation de la formation des apprenants (suite)

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>3.4.3 – Dans le cas d'une formation par apprentissage, assurer la complémentarité entre les phases de formation en centre et en entreprise</p>	<p><i>Les différentes phases de formation (en centre et en entreprise) sont conçues pour être intégratives. Un document de liaison (support papier et/ou numérique) est établi pour faire le lien entre les deux lieux de formation. Ce document comprend au minimum les rubriques suivantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rappel des aspects législatifs et réglementaires concernant l'apprentissage,</li> <li>• présentation de la formation, du référentiel,</li> <li>• présentation du centre, de l'entreprise,</li> <li>• fiches de tâches et d'évaluation, appréciations et notes éventuelles, calendrier et modalités d'évaluation,</li> <li>• extrait des règlements intérieurs du CFA, des lieux de formation (hébergement, restauration, ...) et de l'entreprise,</li> <li>• des fiches navette, intégrées ou non dans le carnet de liaison, sont réalisées par thèmes ou par disciplines d'enseignement concernés par les activités en entreprise ou par la vie sociale de l'apprenti. Elles sont distribuées à la fin de chaque phase de présence en CFA et sont exploitées individuellement ou collectivement par le ou les formateurs au retour en CFA.</li> </ul> <p>Une phase de récupération des vécus en entreprise des apprentis est organisée lors de la période de retour en centre et réalisée par un formateur désigné. Cette phase a pour objectif de faire le lien entre les deux lieux de formation.</p> <p>Une note interne « modalités d'organisation de la phase de récupération des vécus » définit le déroulement de cette phase, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	<p><i>Examen de la présence d'un document de liaison (support papier et/ou numérique) par apprenti et de son contenu</i></p> <p>Examen de la réalisation de fiches navette</p> <p>Vérification de l'existence et application de la note interne « modalités d'organisation de la phase de récupération des vécus »</p> <p>Examen du document de liaison prouvant phase de récupération du vécu lors de la période de retour en centre de formation</p>

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p><i>Chaque centre définit les modalités d'échanges et de suivi de la formation entre le centre et l'entreprise avec l'enregistrement sur une fiche de suivi des informations suivantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• date,</li> <li>• nom de l'apprenti,</li> <li>• identification de l'entreprise,</li> <li>• nom de la personne contactée dans l'entreprise,</li> <li>• durée du contact,</li> <li>• présence ou non de l'apprenti (pour une visite),</li> <li>• origine du contact (normal, demandé par l'apprenti, l'entreprise, suite à un problème...),</li> <li>• objectif du contact,</li> <li>• compte rendu écrit, préconisations,</li> <li>• signature du formateur qui a réalisé le contact,</li> <li>• signature des formateurs ayant pris connaissance de la fiche avec date.</li> </ul>	<p>Vérification de l'existence et application de la note interne « modalités d'organisation du suivi des apprentis en entreprise »</p> <p>Examen de l'enregistrement des échanges et suivi de la formation entre le centre de formation et l'entreprise sur la fiche de suivi en entreprise complétée</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

### 3 – La mise en œuvre des formations qualifiantes, diplômantes, certifiantes et de dispositifs d'insertion

#### 3.5 – L'évaluation et le suivi de la formation

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
3.5.1 – Reconnaître et valider les acquis* en cours et en fin de formation	<p><i>Une mesure des acquis des apprenants est réalisée en cours et en fin de formation selon le plan d'évaluation établi en prenant en compte les exigences réglementaires des différentes qualifications.</i></p> <p>Les acquis de formation et leur reconnaissance donnent lieu au minimum à la délivrance d'attestations de suivi accompagnées de relevés qualitatifs et/ou quantitatifs.</p> <p>En formation par apprentissage, une description des activités maîtrisées par l'apprenti suivant une progression : Observation, Participation, Autonomie, est élaborée en concertation avec le maître d'apprentissage.</p>	<p><i>Vérification de la mise en place du plan d'évaluation de la formation selon les exigences réglementaires des différentes qualifications.</i></p> <p><i>Vérification de l'évaluation finale : en cours et en fin de formation</i></p> <p>Examen des attestations de suivi avec relevés qualitatifs et/ou quantitatifs délivrées</p> <p>Vérification de l'établissement de fiches de description des activités maîtrisées en apprentissage</p> <p>Entretien avec le personnel</p>
3.5.2 - Aider et mesurer l'insertion professionnelle des apprenants	<p>Un recueil et une diffusion des offres d'emplois reçues par le centre sont mis en œuvre à destination des apprenants du CFA ou CFPPA.</p> <p>Une note interne « modalités d'organisation du recueil et de la diffusion des offres d'emplois » définit le déroulement de cette prestation, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p> <p>Une note interne « modalités de mesure du taux d'insertion » définit le déroulement de cette action, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	<p>Vérification de l'existence et application de la note interne « modalités d'organisation du recueil et de la diffusion des offres d'emplois »</p> <p>Examen de la diffusion des offres d'emplois</p>

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
		Vérification de l'existence et application de la note interne « modalités de mesure du taux d'insertion »
3.5.3 – Améliorer la formation à partir de l'écoute des apprenants	<p>Les apprenants sont sollicités pour donner leur avis sur le déroulement de la formation (adéquation attendue et formation réalisée, acquis formation, aspects pédagogiques, organisation de la formation) et apprécier la prestation dans son ensemble au cours et en fin de formation.</p> <p>Un bilan est réalisé pour chaque formation et rassemble les éléments suivants : la synthèse des évaluations apprenants, la synthèse du point de vue des formateurs, les dysfonctionnements relevés et les réajustements réalisés en cours de formation. Ce bilan alimente le plan d'amélioration des actions de formation pour l'année suivante.</p>	<p>Vérification du support de recueil des avis des apprenants</p> <p>Examen des résultats des évaluations</p> <p>Vérification du bilan pour chaque formation</p> <p>Examen du plan d'amélioration continue des actions de formation</p>

## 4 - La mise en œuvre des formations de perfectionnement

### 4.1 - Le traitement et le suivi de la demande de formation

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>4.1.1- Prendre en compte la demande spécifique de formation d'un organisme par un interlocuteur qualifié</p>	<p>La prise en compte des exigences est réalisée par un interlocuteur identifié et qualifié selon des critères définis par le centre.</p> <p>La qualification nécessite au minimum la connaissance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des techniques d'analyse d'une demande de formation,</li> <li>- des formulations des cahiers des charges de la demande et de l'offre de formation.</li> <li>- Les dispositifs de formation existants au CFA ou CFPPA.</li> </ul> <p>Le cahier des charges du demandeur doit préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>l'identification de l'organisme et du demandeur de la formation,</i></li> <li>• <i>la nature et le contexte de la demande,</i></li> <li>• <i>les objectifs de formation,</i></li> <li>• <i>le public concerné,</i></li> <li>• <i>l'organisation de la formation,</i></li> <li>• <i>l'évaluation et le suivi de la formation,</i></li> <li>• <i>le budget prévisionnel de la formation.</i></li> </ul> <p>Si ce cahier des charges n'est pas fourni par le demandeur ou s'il est incomplet, une assistance à la rédaction du cahier des charges est réalisée par le centre pour les organismes qui le demandent.</p> <p>L'interlocuteur qualifié assure un suivi de la demande (relance, contacts,...) suivant les modalités définies par le centre.</p> <p>Une note interne « modalités de suivi de la demande des organismes » définit son déroulement (y compris une phase de reformulation de la demande), les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	<p>Vérification de l'existence et de l'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la note interne précisant les critères et les modalités de qualification de l'interlocuteur qui traite et suit les demandes de formation de perfectionnement</li> <li>- de la note interne « modalités de suivi de la demande des organismes »</li> </ul> <p>Examen de l'identification et des qualifications de cet interlocuteur</p> <p>Vérification de la demande de l'organisme</p> <p>Vérification de l'analyse de cette demande</p> <p>Examen de l'offre de formation (cf. engagement 4.2.1)</p>

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
4.1.2- Assurer un suivi administratif et financier	<p>Le centre désigne un interlocuteur chargé d'assurer le suivi administratif et financier de la formation.</p> <p>Une note interne « modalités de réalisation du suivi administratif et financier » présente les différentes actions et documents mis en œuvre et les moyens affectés</p>	<p>Vérification de l'existence et application de la note interne « modalités de réalisation du suivi administratif et financier »</p> <p>Examen de l'identification d'un interlocuteur en charge du suivi administratif et financier de la formation</p>

## 4 - La mise en œuvre des formations de perfectionnement

### 4.2 – La conception et la contractualisation

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
4.2.1 - Fournir une offre de formation personnalisée à la demande dans les 15 jours suivant la réception du cahier des charges	<p>A partir des informations du cahier des charges, une offre de formation est transmise à l'organisme dans les 15 jours suivant la réception du cahier des charges.</p> <p>Cette offre précise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les objectifs pédagogiques</li> <li>• le public concerné et prérequis*</li> <li>• la durée et les dates</li> <li>• le programme proposé</li> <li>• les méthodes pédagogiques</li> <li>• les conditions de formation : moyens mis en œuvre par le centre (notamment CV des formateurs), moyens mis en œuvre par le demandeur</li> <li>• l'évaluation et la validation des acquis</li> <li>• le mode d'évaluation de l'action, le bilan et le suivi</li> <li>• le coût de la formation</li> <li>• le suivi après la formation (le cas échéant).</li> </ul>	<p>Examen de la transmission <u>sous 15 jours max</u> d'une offre de formation à l'organisme répondant au cahier des charges.</p> <p>Vérification de la complétude de cette offre de formation</p>
4.2.2 - Elaborer une convention* claire, précise et évolutive	<p><i>Après acceptation de l'offre, une convention est élaborée et signée.</i></p> <p><i>Cette convention comprend au minimum :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>la référence à l'offre de formation</i></li> <li>• <i>les engagements réciproques</i></li> <li>• <i>les responsabilités de chacune des parties</i></li> <li>• <i>les modalités administratives et financières</i></li> <li>• <i>les dates retenues</i></li> </ul> <p>La formation est mise en œuvre dans le respect de la convention, toute modification de celle-ci fait l'objet d'un avenant cosigné.</p>	<p>Vérification de la validation de l'offre par une <i>convention</i> signée</p> <p>Examen de la complétude de cette convention</p> <p>Vérification d'avenant à la convention, le cas échéant</p>

#### 4 - La mise en œuvre des formations de perfectionnement

##### 4.3 – La réalisation de la formation des apprenants

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
4.3.1- Accueillir les apprenants en début de formation	<p>Le premier jour, un accueil est réalisé par une personne désignée.</p> <p>Cet accueil permet de présenter, les objectifs de formation, les intervenants, les modalités pratiques (intendance, locaux, restauration...), les règles de fonctionnement avec le règlement intérieur, le déroulement de la formation et l'outil de recueil de la satisfaction des apprenants.</p> <p>Une note interne « modalités de réalisation de l'accueil en début de formation » définit le déroulement de l'accueil en début de formation, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	<p>Vérification de l'existence et application d'une note interne « modalités de réalisation de l'accueil en début de formation »</p> <p>Vérification de la désignation de la personne en charge de l'accueil</p> <p>Entretien avec le personnel</p>
4.3.2- Recueillir les attentes des apprenants afin de valider les objectifs pédagogiques	<p>Une présentation réciproque des participants et de leurs attentes est organisée au cours de l'accueil.</p> <p>Les écarts constatés entre les attentes des apprenants et les objectifs pédagogiques définis dans la convention font l'objet d'une information au commanditaire et donnent lieu à un avenant à la convention.</p>	<p>Vérification de l'enregistrement des attentes des apprenants au cours de l'accueil</p> <p>Examen de l'avenant de convention</p>

## 4 - La mise en œuvre des formations de perfectionnement

### 4.4 – L'évaluation et le suivi de la formation

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>Améliorer la formation à partir d'une écoute des apprenants</p>	<p>Une mesure de la satisfaction et une écoute des suggestions des apprenants sont organisées en fin de chaque formation. Elle porte sur le respect des différents engagements. Une synthèse des résultats est réalisée pour chaque action de formation.</p> <p>Une synthèse globale annuelle est élaborée donnant lieu à une liste d'actions correctives et de suggestions.</p> <p>Cette synthèse est présentée lors du bilan annuel.</p> <p>Une note interne «modalités de réalisation de l'écoute apprenants » définit les différentes étapes de l'élaboration de l'outil de recueil au suivi des actions d'amélioration, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p> <p>L'évaluation des acquis des apprenants et l'évaluation des transferts de la formation en situation de travail sont réalisées selon les modalités prévues dans le cahier des charges de la demande et reprises dans l'offre de formation.</p>	<p>Vérification de l'outil de recueil de la satisfaction des apprenants</p> <p>Examen de la synthèse des résultats par action de formation</p> <p>Examen de la synthèse globale annuelle de l'écoute apprenants</p> <p>Vérification de l'existence et de l'application de la note interne « modalités de réalisation de l'écoute apprenants »</p> <p>Vérification de la conformité des modalités mises en œuvre de l'évaluation des acquis et des transferts en situation de travail avec le cahier des charges de la demande reprise dans l'offre de formation</p>

## 5 - La formation des personnels

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<p>Les missions du centre sont assurées par du personnel compétent et formé</p>	<p>Le centre précise la structure de son équipe y compris l'encadrement, le statut de ses formateurs et intervenants professionnels, les références et expériences des formateurs et de l'organisme.</p> <p>Le centre choisit ses formateurs en fonction de la maîtrise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la discipline enseignée,</li> <li>- des techniques de transfert de savoir et de savoir-faire,</li> <li>- des techniques d'animation et de dynamique de groupe,</li> <li>- de l'utilisation des outils, équipements et moyens pédagogiques prévus au catalogue ou précisés contractuellement,</li> <li>- de l'aptitude à évaluer les acquis des apprenants et à adapter le rythme et les méthodes pédagogiques</li> </ul> <p>Les formateurs nouvellement recrutés bénéficient du dispositif national d'accompagnement à la prise de fonction interne au Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt complété par le centre en lien avec le contexte local.</p>	<p>Examen de l'organigramme du centre précisant les statuts du personnel (salariés et vacataires)</p> <p>Vérification des CV des formateurs intervenant sur l'action de formation et faisant apparaître: l'ancienneté dans la profession de formateur, formation initiale et continue, types de formations animées, autres expériences professionnelles (avec par exemple des références clients)</p> <p>Vérification de la description des modalités de sélection et d'intégration (comportant les critères de sélection) des formateurs permanents et vacataires</p> <p>Vérification de l'existence et de l'application d'une note interne « modalités d'accueil des nouveaux personnels » et du dispositif national d'accompagnement à la prise de fonction (dit dispositif TUTAC)</p>

Engagements de service	Moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle et éléments de preuve
	<p>Des entretiens annuels sont réalisés et ont pour objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– d'évaluer les réalisations des personnels par rapport à leur attribution,</li> <li>– de prendre en compte les attentes des personnels,</li> <li>– <i>de projeter l'évolution professionnelle des personnels</i></li> <li>– <i>d'évaluer le besoin de formation.</i></li> </ul> <p>Les bilans des entretiens, après restitution et validation, sont archivés dans un endroit et une forme définis par le centre.</p> <p><i>Les compétences des personnels sont réactualisées et consolidées par des formations internes ou externes au Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt définies dans le Plan local de formation.</i></p>	<p>Vérification de la conduite d'entretiens annuels individuels donnant lieu à un bilan des entretiens validé et archivé</p> <p>Examen du plan local de formation de l'EPLEFPA*</p> <p>Examen des modules de formation et attestations de formation des formateurs</p>

## V. Les dispositions d'organisation

Le centre de formation a défini une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements de service.

Dispositions d'organisation	Détail de la disposition	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<b>5.1 Responsabilités</b>	<p>La direction du CFA ou du CFPPA s'implique dans la démarche de certification de service par un engagement écrit en matière de qualité. Elle exprime sa volonté et ses objectifs concernant l'organisation et les moyens qu'elle souhaite mettre en œuvre. L'expression de cette volonté est destinée au personnel et à tous les partenaires du centre. Cet engagement est validé par le conseil d'administration de l'EPLEFPA*.</p> <p>Dans chaque CFPPA ou CFA, un animateur de la mise en œuvre de la certification de service est identifié et ses missions décrites.</p> <p>Dans chaque CFPPA ou CFA, les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service sont définies dans un organigramme du centre, ainsi que dans la description des fonctions correspondantes.</p>	<p>Vérification de l'engagement écrit de la direction en matière de qualité, validé par le conseil d'administration.</p> <p>Vérification de l'identification d'un animateur qualité et définition écrite de ses missions.</p> <p>Examen de l'organigramme du centre et description des fonctions correspondantes.</p>

Dispositions d'organisation	Détail de la disposition	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<b>5.2 Organisation documentaire</b>	<p>L'organisation documentaire comporte d'une part les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autre part les enregistrements apportant la preuve de cette mise en œuvre.</p> <p>Les principaux documents et enregistrements sont définis dans le chapitre IV, en regard de chaque engagement de service concerné. Selon l'organisation de chaque CFA ou CFPPA, des documents et des enregistrements complémentaires peuvent être utilisés et leur dénomination peut varier.</p> <p>Ces documents et enregistrements peuvent être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- propres à chaque centre agricole public, tels que plaquettes, note interne, fiche d'enregistrement, ...</li> <li>- d'origine externe, tels que des textes légaux et réglementaires, référentiels de formation...</li> </ul> <p>Les documents sont établis, diffusés et mis à jour selon des dispositions définies par écrit. La liste des enregistrements et leurs modalités de gestion (classement, archivage) sont définies par écrit.</p>	<p>Vérification de l'existence et application de modalités de gestion documentaire (classement, archivage)</p> <p>Examen de la liste à jour des documents et enregistrements valides.</p>
<b>5.3 Veille réglementaire</b>	La veille réglementaire organisée et diffusée aux personnes concernées.	Vérification de l'organisation et de la diffusion de la veille réglementaire

## VI. Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements

Modalités de suivi et de pilotage	Détail de la modalité	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<b>6.1 Le suivi des engagements</b>	L'animateur qualité est chargé du suivi régulier du respect des engagements. Les modalités de réalisation de ce suivi (fréquence, gestion des écarts) sont définies par chaque centre dans une note interne.	Vérification de l'existence et application des modalités de réalisation du suivi des engagements de service.
<b>6.2 La prise en compte des réclamations des usagers</b>	La gestion des réclamations est définie par chaque CFPPA ou CFA dans une note interne qui prévoit l'enregistrement des réclamations, leur traitement immédiat, le délai de réponse (au maximum 10 jours ouvrés) et la mise en place, si nécessaire, d'une action corrective avec son suivi.	<p>Vérification de l'existence et application de la note interne définissant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'enregistrement des réclamations,</li> <li>- le traitement immédiat,</li> <li>- le délai de réponse,</li> <li>- la mise en place d'actions correctives et de suivi, si nécessaire.</li> </ul> <p>Vérification des réponses aux réclamations dans le délai de 10 jours ouvrés</p>
<b>6.3 Enquêtes de satisfaction</b>	<p>Chaque centre réalise annuellement au moins une enquête auprès des usagers (apprenants, organismes, maîtres d'apprentissage ou tuteurs).</p> <p>Elle porte sur le respect des engagements. Le traitement des résultats de cette enquête donne lieu à une analyse des points forts et points faibles, ainsi que la mise en œuvre et le suivi d'un plan d'amélioration.</p>	<p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'une méthodologie d'enquête (planification, échantillonnage, diffusion, saisie, analyse).</p> <p>Examen du contenu des questionnaires</p> <p>Examen des résultats des enquêtes de satisfaction, de leur analyse</p> <p>Vérification de l'existence et du suivi du plan d'amélioration</p>

Modalités de suivi et de pilotage	Détail de la modalité	Méthode de contrôle et éléments de preuve
<b>6.4 Audits internes</b>	<p>Un audit interne par an (dont un avant l'audit de certification) porte sur le respect des engagements, des dispositions d'organisation et du suivi du pilotage.</p> <p>Les modalités de réalisation des audits sont définies par chaque CFA ou CFPPA dans une note interne « modalités de réalisation des audits internes ».</p> <p>Pour être qualifiés, les auditeurs internes doivent avoir suivi une formation à l'audit qualité. L'animateur qualité désigne les auditeurs internes en fonction de critères d'indépendance définis par chaque centre.</p> <p>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 centre.</p>	<p>Vérification de l'existence et l'application d'une note interne « modalités de réalisation des audits internes »</p> <p>Vérification de la réalisation de l'audit interne annuel</p> <p>Vérification de la formation à l'audit qualité des auditeurs internes</p> <p>Vérification de la désignation des auditeurs internes par l'animateur qualité</p> <p>L'examen des résultats des audits internes</p> <p>Vérification de la mise en œuvre et du suivi plan d'amélioration</p>
<b>6.5 La réalisation du bilan annuel</b>	<p>La direction de chaque CFA ou CFPPA réalise annuellement un bilan par rapport aux engagements et pour cela, elle examine :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les résultats de l'enquête de satisfaction et l'écoute des usagers lors des formations courtes,</li> <li>- le bilan des réclamations avec les actions correctives apportées,</li> <li>- les résultats des audits internes et externes.</li> </ul> <p>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 centre.</p>	<p>Vérification du bilan annuel sur respect des engagements</p> <p>Examen du compte-rendu de réunion</p> <p>Vérification de la mise en œuvre et du suivi plan d'amélioration</p>

## VII. Les modalités de communication

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L.433-6 du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes, notamment celles prévues dans l'article R.433-2.

Le Conseil National de la Consommation a rendu public fin 2007 son avis sur les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 17/12/2007).

Lorsque l'organisme fait référence à la certification de service, il peut distinguer 3 types de supports :

### 1) Certificat AFNOR Certification

Le certificat attestant de la certification des services de l'organisme est édité par AFNOR Certification et comporte les mentions suivantes :

- Le logo Engagement de Service et le nom de l'organisme certificateur,
- Le code du référentiel : REF132,
- Le nom court du référentiel : Centre de formation professionnelle agricole public,
- L'activité sur laquelle porte la certification de service : les activités d'accueil, d'information, de conception, de mise en œuvre et de suivi des formations professionnelles agricoles (formations qualifiantes, diplômantes et dispositif d'insertion et formations de perfectionnement).
- Attention, les formations de perfectionnement n'apparaîtront pas dans le libellé de l'activité si elles ne sont pas dans le périmètre de certification
  - La liste des engagements de service certifiés en annexe
- Attention, les engagements de service pour les formations de perfectionnement n'apparaîtront pas dans cette liste s'ils ne sont pas dans le périmètre de certification
  -

### 2) Supports destinés à communiquer sur la certification de service :

Il s'agit de tout support dont l'objet est la certification de service, par exemple : plaquette destinée à informer de la certification des engagements de service de l'entité, page sur le site internet, communiqué de presse.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- Le logo Engagement de Service comportant :
- l'adresse du site internet d'AFNOR Certification : [www.afnor.org](http://www.afnor.org),
- le code du référentiel : REF132,
- le nom court du référentiel : Centre de formation professionnelle agricole public
- le nom de l'organisme certificateur,
  - La liste des engagements de service certifiés
- Attention, les engagements de service pour les formations de perfectionnement n'apparaîtront pas dans cette liste s'ils ne sont pas dans le périmètre de certification
- L'activité sur laquelle porte la certification de service : les activités d'accueil, d'information, de conception, de mise en œuvre et de suivi des formations professionnelles agricoles (formations qualifiantes, diplômantes et dispositif d'insertion et formations de perfectionnement).
- Attention, les formations de perfectionnement n'apparaîtront pas dans le libellé de l'activité si elles ne sont pas dans le périmètre de certification

### 3) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur l'organisme :

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur l'organisme, par exemple : papier à en-tête, cartes de visite, plaquettes générales sur l'organisme, vidéos commerciales, mailings, supports publicitaires, doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- Le logo Engagement de Service comportant :
  - l'adresse du site internet d'AFNOR Certification : [www.afnor.org](http://www.afnor.org),
  - le code du référentiel : REF132,
  - le nom court du référentiel : Centre de formation professionnelle agricole public
  - le nom de l'organisme certificateur.
- 
- lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer :
  - soit un extrait de la liste des principaux engagements de service,
  - soit les modalités d'obtention d'informations complémentaires sur la certification de service.

✓ Toute communication sur le site Internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment.

✓ Dans le cas des services aux entreprises, cette communication est adressée aux entreprises bénéficiaires de la certification de service et n'aura pas pour vocation d'être étendue aux consommateurs grand public.

Dans tous les cas, l'organisme ne doit faire usage du logo ENGAGEMENT DE SERVICE que pour distinguer les services certifiés et ceci sans qu'il existe un quelconque risque de confusion avec ceux qui ne le sont pas.

✓ Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE.

✓ Les outils graphiques du logo sont disponibles dans l'espace client de l'organisme et auprès du service communication d'AFNOR Certification.

✓ Il est **recommandé** à l'organisme de soumettre préalablement à AFNOR Certification tous les documents où il est fait état de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE pour validation.

✓ Dans les cas de la publicité radio, Télévision l'organisme **doit obligatoirement** soumettre au préalable à AFNOR Certification tous les éléments (story-board ...) où il est fait état de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE.

✓ Toute suspension ou tout retrait du certificat ENGAGEMENT DE SERVICE entraîne l'interdiction d'utiliser cette marque et d'y faire référence.

## VIII. Dossier de candidature

Tout organisme candidat à la certification de service dépose une demande écrite de certification auprès d'AFNOR Certification.

Le dossier de candidature comporte a minima un engagement de l'organisme à prendre connaissance et à respecter les modalités de certification, formalisé par la signature d'une proposition commerciale.

Gestionnaire  
AFNOR  
Certification

## IX. Modalités d'attribution et de maintien du certificat ENGAGEMENT DE SERVICE

### 1 - Etude de la candidature

Une analyse de la recevabilité pour la demande de certification de l'organisme est effectuée sur la base de la proposition commerciale et de son dossier de candidature le cas échéant.

Gestionnaire  
AFNOR  
Certification

### 2 - Audit initial de certification

L'audit est réalisé par un **auditeur ou des auditeurs** qualifié(s) par **AFNOR Certification**, choisi(s) en fonction de son (leur) expérience du secteur d'activité et formé(s) spécifiquement à l'audit **ENGAGEMENT DE SERVICE**.

Auditeurs  
formés et qualifiés  
par AFNOR  
Certification

La durée d'audit est liée à la taille de l'organisme et des sites concernés.

Auditeurs  
formés et qualifiés  
par AFNOR  
Certification

L'audit initial porte sur les points suivants :

- Respect des engagements de service,
- Mise en œuvre des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage garantissant le respect des engagements,
- 

Les méthodes de contrôle et les éléments de preuve sont définis pour chaque engagement et disposition d'organisation, de suivi et pilotage, dans la 3ème colonne des tableaux des paragraphes IV, V, VI.

S'il le juge utile pour réaliser sa mission, l'auditeur peut compléter les méthodes de contrôle définies.

Auditeurs  
formés et qualifiés  
par AFNOR  
Certification

La procédure de certification multi-sites s'applique dans le cas présent au demandeur présentant des « sites » sous la même entité juridique.

Une méthode d'échantillonnage est appliquée pour calculer le nombre de « sites » audités : soit  $x$  le nombre de « sites » entrant dans le calcul.

L'échantillon de « sites » audités ( $n$ ) est calculé de la façon suivante :

$$\langle n = \sqrt{x} \rangle$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

\* Constitution de l'échantillon :

25 % de l'échantillon est choisi aléatoirement par l'équipe AFNOR Certification.

Pour le reste, la sélection des « sites » est guidée par les critères suivants :

- les résultats des contrôles internes
- l'analyse des réclamations clients
- les variantes d'activité et de taille
- la dispersion géographique.

Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de la structure centrale puis un audit des « sites » si l'audit de la structure centrale ne présente pas de non-conformité majeure.

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs « sites » de l'échantillon, AFNOR Certification demande à la structure centrale de faire une recherche systématique sur l'ensemble des « sites » et d'apporter les actions correctives nécessaires. Dans ce cas, AFNOR Certification procède à des audits sur un échantillon complémentaire. La taille de l'échantillon complémentaire est la suivante : nombre de « sites » sur lesquels l'écart est constaté + 1.

A l'issue de l'audit, le responsable d'audit élabore le rapport d'audit et remet à l'organisme, s'il y a lieu, des fiches d'écart appelant une réponse de l'organisme.

### 3 - Prise de décision

Le responsable d'audit soumet son rapport d'audit à AFNOR Certification. En cas de dossier demandant interprétation, l'avis d'un Groupe d'Evaluation et de Décision composé d'experts dans le domaine des services peut être sollicité. Dans ce cas, le Groupe d'Evaluation et de Décision examine le rapport d'audit et propose une décision.

**AFNOR  
Certification /  
Groupe  
d'Evaluation et de  
Décision**

AFNOR Certification délivre alors le certificat, après décision pour une durée de 3 ans.

**Gestionnaire  
AFNOR  
Certification**

### 4 - Maintien de la certification

AFNOR Certification réalise, durant la période de validité du certificat, 2 audits de suivi selon les mêmes modalités que l'audit initial.

L'organisme doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

Chaque audit de suivi porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service,
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des engagements,
- respect des modalités de communication définies dans le référentiel et dans le règlement d'utilisation de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE**
- résultats des enquêtes de satisfaction demandeur et mise en œuvre des plans d'actions correspondants,
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

**Gestionnaire  
AFNOR  
Certification /  
Auditeurs formés et  
qualifiés par  
AFNOR  
Certification**

La règle d'échantillonnage présentée ci-dessous à respecter : soit x le nombre de « sites » secondaires entrant dans le calcul.

L'échantillon de « sites » audités (n) est calculé de la façon suivante :

$$\langle n = 0,6\sqrt{x} \rangle$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

La méthodologie de constitution de l'échantillon est identique à celle de l'audit initial.

**Après chaque audit de suivi, le dossier de maintien de la certification est analysé par AFNOR Certification sur la base du rapport d'audit et de la proposition du responsable d'audit.**

**AFNOR  
Certification**

## 5 - Renouvellement de la certification

Sur demande du client, un nouveau cycle de certification est réalisé par AFNOR Certification durant lequel des audits sont réalisés chaque année. Les audits se déroulent selon les mêmes modalités que l'audit initial. L'organisme doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification. Chaque audit de renouvellement porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service,
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des engagements,
- respect des modalités de communication définies dans le référentiel et dans le règlement d'utilisation de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE**
- résultats des enquêtes de satisfaction demandeur et mise en œuvre des plans d'actions correspondants,
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

La règle d'échantillonnage présentée ci-dessous est la règle à respecter : soit x le nombre de « sites » secondaires entrant dans le calcul.

L'échantillon de « sites » audités (n) peut être calculé de la façon suivante, s'il n'y a pas eu de problème majeur au cours de l'audit précédent :

$$\langle n = 0,8\sqrt{x} \rangle$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

La méthodologie de constitution de l'échantillon est identique à celle de l'audit initial.

Après l'audit de renouvellement, le dossier est analysé par AFNOR Certification sur la base du rapport d'audit et de la proposition du responsable d'audit.

Les audits de suivi suivants respectent les règles définies aux paragraphes 4.

**Gestionnaire  
AFNOR  
Certification /  
Auditeurs formés et  
qualifiés par  
AFNOR  
Certification**

**AFNOR  
Certification**

## X. Glossaire

### 10.1 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*).

**Apprenant** : l'acception du terme apprenant dénomme indifféremment le stagiaire de la formation professionnelle continue et l'apprenti

**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.

**CDI** : Centre de Documentation et d'Information

**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 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*).

**Demande de formation** : expression d'un besoin de formation formulé par l'intéressé, son représentant, sa hiérarchie, ou toute autre structure.

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

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

**Evaluation formative** : elle se fait en cours de formation, elle a un rôle pédagogique. Elle vise à détecter les difficultés éventuelles de l'apprenant afin de lui permettre de progresser.

**Positionnement** : action de se situer ou de situer quelqu'un par rapport à un référentiel.

**Pré-acquis** : capacités constitutives d'une formation, maîtrisées à l'entrée en formation.

**Prérequis** : maîtrise des savoirs et savoir-faire nécessaires pour suivre efficacement une formation déterminée.

**SRFD** : Service Régional de la Formation et du Développement

**Usager** : l'acception du terme usager dénomme indifféremment le stagiaire de la formation professionnelle continue, l'apprenti, le maître d'apprentissage, le tuteur, le formateur, les parents

**TUTAC** : TUTORat des Agents Contractuels

## 10.2 Définitions relatives à la certification de service

### **Accréditation :**

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité (§5.6 NF EN ISO/CEI 17000 : 2005)

### **Actions correctives :**

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable **détectée**.

### **Actions préventives :**

Action 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.

### **Extension :**

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle la certification ENGAGEMENT DE SERVICE est étendue à un nouveau service ou à un service modifié.

### **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.

**Note** : 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.

**Note** : il existe deux grands types d'indicateurs qualité, les indicateurs de performance internes d'un côté, les indicateurs de satisfaction client de l'autre

**Note** : 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.

**Note** : dans le présent document, la méthode de mesure est définie par chaque prestataire 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'organisme certificateur (AFNOR Certification) qu'une exigence est bien satisfaite.

**Note :** 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.

**Retrait :**

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon de la certification par l'organisme.

**Site :**

Lieu ou entité (par exemple association, établissement, filiale, agence, antennes ...) en relation directe avec le demandeur, placé sous le contrôle "qualité" du demandeur, exerçant totalement ou partiellement l'activité.

**Suspension :**

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule provisoirement et pour une durée déterminée la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire par l'organisme.