

SÉMINAIRE QUALITÉ



QualiForm**Agri**

Qualité dans les EPL : tous concernés, tous acteurs

S'INFORMER, C OMPRENDRE,
E CHANGER, P ARTAGER,
S'ENGAGER DANS
L'APPROCHE Q UALITÉ
PORTÉE PAR LE MASA

Du 4 octobre 13h30
au 5 octobre 17h00

2023 à Dijon

SOMMAIRE

Introduction -----	5
QualiFormAgri : La valeur ajoutée d'un label reconnu -----	5
Proposer un label qualité : véritable enjeu pour les instances de labellisation -----	7
QualiFormAgri : un choix stratégique ? -----	8
La place du label dans le paysage de la formation professionnelle et le rôle clé des financeurs -----	10
Conclusion -----	12
LES ATELIERS -----	13
LES PEPITES -----	18
AUDITEURS NATIONAUX QualiFormAgri -----	25

Introduction

Mathieu BOOGHS – MASA-DGER – chef du bureau Apprentissage et Formation Professionnelle continue et Sylvie PETITJEAN – Institut Agro Dijon – cheffe du service Organisation des établissements d'Eduter Ingénierie

Quasiment un an jour pour jour après le lancement du réseau national des référents qualité des CFA et CFPPA, Mathieu BOOGHS retrace son parcours au sein de l'Enseignement agricole. Il lui a fallu plus de 10 ans et des situations diverses (en CFPPA, en Préfecture, sous double tutelle Préfecture /Justice) pour *comprendre en quoi la qualité - la démarche et la philosophie qui y sont associées - et plus largement le pilotage qualité ne sont pas une perte de temps et de dépenses inutiles mais une économie d'énergie, un gain de temps et au final une source de profit* ».

Dès son arrivée à la DGER en 2020, dans un contexte de remise en cause par les établissements de QualiFormAgri (obligation de certification, propriété AFNOR du référentiel, absence d'équivalence Qualiopi...) un plan d'action au bénéfice des établissements est mis en œuvre : rachat à l'AFNOR, travaux d'ingénierie dans le cadre de l'appel à projet de France Compétences, création d'une marque, obtention du label QualiFormAgri le 22 décembre 2022. *La qualité est le gage d'un service rendu aux usagers à la hauteur des responsabilités des structures de formations qui sont les nôtres, au regard des enjeux qui sont portés collectivement pour assurer la souveraineté alimentaire de notre pays et les transitions sociales et environnementales à venir.*

Sylvie PETITJEAN, après un rapide historique des principales étapes qui ont jalonné l'évolution de la Qualité au sein du MASA avec notamment un focus sur le rôle des actions du plan national d'accompagnement en lien avec la loi d'avenir de 2018 pour l'appropriation des engagements du référentiel QualiFormAgri, rappelle qu'aujourd'hui, tous les EPL ayant une activité d'apprentissage sont certifiés et 89 % sur QualiFormAgri (Ref 132). Dans la continuité du plan, et dans un contexte où le MASA est devenu instance de labellisation, l'Institut Agro Dijon, opérateur du MASA, poursuit aujourd'hui cet accompagnement à la professionnalisation des acteurs et notamment des référents Qualité, et l'appui aux stratégies des établissements.

Il n'est pas rare de rencontrer des établissements qui s'interrogent sur les bienfaits de la norme au regard des contraintes que cela introduit au quotidien. En écho, dans le cadre de l'appui, est questionné :

Comment permettre aux organisations et aux acteurs de faire face à la tension entre conformité et autonomie dans les manières de faire ?

Comment piloter un établissement de l'enseignement agricole dans son contexte vers un modèle de développement soutenable et garantissant le pouvoir d'agir à l'ensemble de ses acteurs ?

Questionner la qualité, c'est construire des éléments de sens pour agir.



Mathieu BOOGHS – MASA-DGER et Sylvie PETITJEAN – Institut Agro Dijon
Photo Gaëlle NICOU



Consulter l'introduction
du séminaire dans son
intégralité

Questionner la qualité de la formation, c'est construire des éléments de sens pour agir

Jean-Yves Beroud, Frédérique Goralczyk, Christine Poplimont
Éducation Permanente 2020/2 (N° 223)

« Le champ de la formation professionnelle ne relève pas de la fabrication de machine pour des produits calibrés et standardisés ; il relève de l'humain, de la relation éducative. »

« Le référentiel de certification devrait pouvoir viser autre chose que le contrôle. Il s'agit non pas de se soustraire à la démarche d'audit mais de l'habiter autrement, en questionnant le sens et les lectures plurielles des protagonistes plutôt que de subir la procédure par une stricte observance de l'attendu. »

« Le contrôle n'est pas une fin en soi. La procédure de certification devrait permettre de viser un changement dans la qualité. (...) Il s'agit d'un travail d'évaluation dans une logique de non contrôle, d'une évaluation accompagnement (De Ketele, 2014), d'une évaluation située (Vial, 2012) »

QualiFormAgri : La valeur ajoutée d'un label reconnu

Intervention

M. **Renaud BRICQ** – Directeur de la régulation, France Compétences
Me **Pascale PEZZOTTA** - Chargée de mission, Direction Régulation, France Compétences

France Compétences, établissement public national est la seule instance de gouvernance nationale de la formation professionnelle et de l'apprentissage. Ses différentes missions concernent entre autres la régulation de l'apprentissage et la qualité.

La certification « Qualiopi » délivrée par les instances de labellisation : un gage de qualité ++ pour les prestataires de formation

« Pour reconnaître les huit instances de labellisation habilitées à délivrer la certification QUALIOPi via leur propre label, France Compétences a réalisé une analyse comparative des référentiels des instances candidates à la labellisation poussée avec les critères et indicateurs du Répertoire National Qualité (RNQ).

La Cour des Comptes dans son rapport 2023 ne reconnaît pas de dysfonctionnement ou de difficulté pour le dispositif des instances de labellisation contrairement à la voie dite « cofraquée ». »

Des indicateurs complémentaires souhaités par les organismes porteurs d'une labellisation vont au-delà des exigences du RNQ. L'intérêt également mis en évidence par France Compétences porte sur le fait que les instances de labellisation soient du monde de la formation et donc ont une connaissance des enjeux de la qualité de la formation. De plus, France Compétences anime le groupe des 8 instances de labellisation dans une logique d'amélioration continue.

Au même titre que l'Education Nationale, l'école de la 2ème chance et le réseau des Ateliers de Pédagogie Personnalisée, le MASA fait partie des 8 instances de Labellisation qui ont la possibilité d'accéder à la certification QUALIOPi.



*Pascale PEZZOTTA et Renaud BRICQ – France Compétences.
Photo Gaëlle NICOU*



Canal eduter

Consulter
l'intervention de
France Compétences
dans son intégralité.

Proposer un label qualité : véritable enjeu pour les instances de labellisation

Table ronde

Animée par Me **Sylvie PETITJEAN** - Cheffe du service Organisation des établissements - Eduter Ingénierie avec la participation de :

M **Alexandre PONCELET**, Directeur de la Qualité du réseau E2C France – Label Ecole de la 2^{ème} chance

Me **Marie-Claire CARDOSO**, Chargée d'étude –Label Eduform - Ministère de l'Education Nationale – DGESCO

Me **Laurence MARTIN**, Déléguée Nationale APapp - Association pour la Promotion du label APP

M **Mathieu BOOGHS** : MASA-DGER – Chef du Bureau Apprentissage et Formation Professionnelle



De gauche à droite : Laurence MARTIN, Mathieu BOOGHS, Marie-Claire CARDOSO et Alexandre PONCELET. Photo Gaëlle NICOU

Pourquoi, comment les instances de labellisation se sont-elles engagées dans un label ? Qu'en attendent-elles ? Qu'en retirent-elles ? Quels avantages pour les organismes de formation à qui elles le proposent ? Quelles difficultés rencontrées ?

L'engagement des organismes présents à la table ronde pour être instance de labellisation s'inscrit dans l'histoire de leur politique qualité visant à garantir leur visibilité. Hormis pour le ministère en charge de l'Agriculture qui a rejoint plus récemment les instances labellisées par France Compétences, une stratégie est ainsi engagée avec la réforme de 2014 et le décret de 2015 relatif à la qualité de la formation (les labels CNEFOP).

Etre instance de labellisation est le moyen pour les organismes de formation de proposer un label à valeur ajoutée par rapport à Qualiopi, il s'agit d'apporter « autre chose en plus ». Ainsi pour le réseau des Ateliers de Pédagogie personnalisée, le plus réside dans un label pédagogique avant d'être un label qualité. Pour le ministère de l'éducation nationale il s'agit d'être en résonance avec les autres labels. Le réseau de l'Ecole de la 2^{ème} chance garantit avec son label une reconnaissance par les partenaires qui fait ainsi identité commune.

Le déploiement de la qualité au travers des labels s'appuie sur la professionnalisation des acteurs, point central pour les représentants des instances présentes. C'est aussi garantir sa capacité à répondre sur l'ensemble du territoire grâce au maillage, faire réseau et enfin permettre, par le label, de structurer une organisation.

Le ministère en charge de l'Agriculture partage les mêmes valeurs que les partenaires de la table ronde. Au-delà d'être la 8^{ème} instance de labellisation - seule institution à avoir été retenue pour l'enseignement agricole technique public en 2022 par France Compétences - le déploiement de la qualité s'appuie entre autres sur la reconnaissance de la mission d'animateur qualité et sur la mise en place d'actions d'appui aux niveaux régional et national.



Visionner les échanges de la table ronde dans leur intégralité

QualiFormAgri : un choix stratégique ?

Table ronde

Table ronde animée par **Claire DELAYE** – Institut Agro Dijon avec la participation de :

Me **Maud BERNUSSOU** – directrice adjointe Agro Campus Dijon – responsable du site de Plombières – ex-directrice du CFA d'Ahun

M. **Éric GAUTUN** - directeur CFPPA Rungis Académie

Me **Magalie PICHOT** – cheffe de projet QualiFormAgri – Institut Agro Dijon – Eduter Ingénierie

Aujourd'hui certains établissements se questionnent encore sur l'enjeu stratégique de s'engager dans le label QualiFormAgri. Des représentations erronées et des interrogations existent. Au travers de 2 témoignages d'établissements, cette table ronde permis d'éclairer le choix des établissements et de donner des pistes de réflexion en terme de stratégie.

Il existe aujourd'hui une diversité de contextes de mise en œuvre de la qualité selon le territoire, les filières... mais le label QualiFormAgri contribue indéniablement à l'identité des établissements mettant en avant leurs spécificités.

La table ronde a présenté 2 exemples :

- Un CFA, celui d'Ahun qui, après une période de 2 ans compliquée où la qualité était au point mort, a retrouvé une dynamique grâce à un engagement collectif, à la valorisation de pratiques existantes et au recrutement d'une animatrice qualité
- Un CFPPA, celui de Rungis, implanté dans un contexte où l'existence de l'agriculture en milieu urbain ne va pas forcément de soi et où QualiFormAgri, comme marqueur d'une identité propre à l'enseignement agricole, est un atout de mise en avant d'une spécificité.

Les raisons pour s'engager avec le label QualiFormAgri sont également multiples. Il faut souligner que l'entrée est l'activité FPCA de l'EPL. **C'est l'EPL qui est certifié avec un seul et unique système qualité.**

S'engager dans QualiFormAgri au-delà de s'inscrire dans les politiques publiques peut contribuer à la stratégie de l'établissement. C'est un outil de cohésion et de cohérence pour les équipes. Ce peut être aussi un vecteur de fierté, de dynamique, de développement d'une culture EPL.

C'est une démarche de sens dans un contexte où les réformes se succèdent mettant à mal le système éducatif, où le bien-être au travail revient sur le devant de la scène : il s'agit de **donner un horizon commun et de répondre à la question du pourquoi.**

Quelque que soit l'établissement, **la direction a un rôle important à jouer** qui implique d'être convaincu et motivé. Elle doit s'emparer de la qualité comme un outil de pilotage du centre (et pas juste une formalisation et des cases à cocher). La question se pose cependant de faire reposer ce choix de s'engager sur les seules épaules du directeur et sur sa capacité à manager les équipes dans ce sens. Quand on est dans une obligation, la question ne se pose pas.

S'engager n'est pas sans difficulté notamment quand il s'agit d'unifier des centres qui ont une culture différente, quand les équipes ont le sentiment de perdre en liberté avec l'uniformisation des process, quand elles ne voient pas le sens de l'action ou n'en comprennent pas la visée.

Mantra de la qualité selon un auditeur : « **droit à l'erreur et devoir de s'améliorer** » : il faut donc dédramatiser qu'il s'agisse de pratiques ou de non-conformités.



De gauche à droite : Eric GAUTUN, Maud BERNUSSOU et Magalie PICHOT.
Photo Gaëlle NICOU



Visionner les échanges de la table ronde dans leur intégralité

La certification Qualité permet de mettre en avant / valoriser ce que les personnes font depuis longtemps dans l'enseignement agricole.

Une vraie question se pose avec l'engagement des lycées où aujourd'hui on a une multiplicité et une liberté d'outils et de pratiques individuelles et pour lesquels il n'y a pas d'enjeu à être certifié. Il est urgent d'engager une réflexion car c'est une **question de transmissibilité et de pérennité des centres** qui est au cœur de la démarche : « *on n'est là que de passage, qu'est-ce qu'on laisse ? qu'est-ce qu'on transmet derrière nous ? est-ce que ça facilite le travail du suivant ?* » La question d'outils communs est centrale pour assurer la pérennité des établissements.

QualiFormAgri est *un cran au-dessus de Qualiopi* grâce à la formalisation, à l'amélioration continue pour :

- gagner du temps à moyen terme
- avoir une organisation claire et transparente, comprise et mise en œuvre par et pour tous
- anticiper le turnover, les recours.

Au sein du MASA, on a la main sur le référentiel, les outils de l'audit, sur les résultats de l'audit, sur la professionnalisation des auditeurs et, en parallèle, on organise le dispositif d'appui : permet de construire ensemble les actions nécessaires pour être en adéquation avec les besoins des EPL en terme d'amélioration continue.

D'autres acteurs jouent également un rôle dans les évolutions apportées aux dispositifs de labellisation et d'appui :

- les SRFD et les animateurs réseaux régionaux : pour créer des groupes de travail, une organisation au niveau régional,
- Les autres instances de labellisation
- Les financeurs

QualiFormAgri, grâce au soutien du MASA et de la DGER, est en passe de devenir un label connu et reconnu de l'ensemble des acteurs.

« QualiFormAgri, c'est une histoire d'équipe, il faut que ça parte des pratiques professionnelles, du quotidien, du travail des gens, faut que ça leur parle, que ça vienne d'eux ... et après on mesure les écarts avec le référentiel et on adapte si besoin. »

La place du label dans le paysage de la formation professionnelle et le rôle clé des financeurs

Echange animé par **Sylvie PETITJEAN** avec la participation de :

M. **Yannis DJOUAHER** – Chef de projet qualité et formation – VIVea

M. **Naivo RASAMIMANANA** - Auditeur Qualité, au titre du GIE Data Dock - OCAPIAT

Les contrôles exercés par les différents OPCO et partenaires sont souvent mal vécus par les établissements : recherche du sens, redondance des informations demandées, temps à y consacrer... récemment des directives du Ministère du travail ont été données pour une organisation plus réfléchie. VIVea et OCAPIAT font partie des principaux financeurs des organismes de formations agricoles. Ils présentent le cadre de leur travail, expliquent les objectifs des contrôles, et abordent les engagements à venir pour faire évoluer les pratiques.

Alors que bien souvent le système de management Qualité est subi au sein des entreprises, VIVEA, dans un souci de cohérence et d'exemplarité vis-à-vis des attentes qu'il a des organismes de formation, l'a complètement intégré comme process interne, colonne vertébrale, du système reliant gouvernance et activités de sa propre organisation.

Bien souvent, deux motivations poussent les organismes de formation (OF) à aller sur une démarche globale qualité : répondre à un appel d'offre ou être dans une obligation réglementaire pour avoir des financements publics. Cependant qu'elle que soit la motivation, c'est **un moyen de structurer la démarche, de viser une amélioration concrète et continue et d'avoir une meilleure écoute de toutes parties prenantes** (internes et externes).

VIVea, depuis 2010, a souhaité proposer une certification orientée directement vers le contributeur et agir à travers sa politique Qualité Formation pour élever de manière durable la qualité de la formation. Aujourd'hui, 140 OF sont certifiés QUALICERT.

Par ailleurs, une valorisation des OF (2 euros supplémentaires par heure et par stagiaire) à la fois pour ceux certifiés QUALICERT mais également ceux qui peuvent justifier d'une reconnaissance équivalente à QUALICERT, est mise en place. C'est le cas de QualiFormAgri. Cette valorisation s'élève à 3 euros/h/stagiaire la 1ère année de certification Qualiopi de l'OF. En 2022, 18% des OF financés par VIVea n'étaient pas Qualiopi (pas d'obligation pour VIVea).

Depuis 2010, au travers du suivi de ses indicateurs Qualité pour tous les OF (certifiés QUALICERT ou pas), VIVea fait le constat qu'on tend vers une amélioration structurelle globale et donc qu'**une démarche Qualité permet d'améliorer un système**.

VIVEA instruit au fil de l'eau les dossiers à chaque demande de financement : il exerce des contrôles liés aux obligations réglementaires d'un point de vue de la Qualité, de l'éligibilité de la formation, et du contrôle de service fait. La certification permet de simplifier ces contrôles notamment concernant la qualité qui ne concernent que les OF non reconnus (18% cités précédemment).

OCAPIAT et VIVea, de par leur nature - OPCO pour le premier et FAF pour le second, ont des fonctionnements différents.

OCAPIAT est l'OPCO des coopératives agricoles, de l'agriculture, de la pêche, de l'industrie agro-alimentaire et des territoires. Il a une mission régalienne de financement de l'apprentissage et des contrats pros et exerce également une mission de contrôle inscrite dans la loi (Art L6316-3 du Code du travail) afin de s'assurer de la qualité des formations effectuées.



Naivo RASAMIMANANA (à gauche) et Yannis DJOUAHER. Photo Gaëlle NICOU



Visionner les échanges de la table ronde dans leur intégralité

En cours - ADDENDUM

Un addendum au référentiel QualiFormAgri est en cours de construction. Il devrait prendre en compte les exigences de QUALICERT et ainsi limiter le périmètre du contrôle

Ces contrôles sont imposés à OCAPIAT et doivent être différenciés des audits des certificateurs qui n'ont pas vocation à se substituer même si parfois on peut avoir des redondances. OCAPIAT s'assure de l'application du référentiel sur les actions de formation mais pas du processus.

Le GIE-2DOF, plus connu sous le nom GIE Datadoc, est un regroupement de 11 OPCO avec pour objet la mutualisation d'actions dans le cadre de leurs missions légales et notamment des contrôles. Le GIE s'appuie sur 18 indicateurs issus des 30 imposés par Qualiopi pour organiser ces contrôles. Le GIE représente 400 à 500 OF/CFA contrôlés par an, et OCAPIAT en tant que prestataire du GIE, contrôle environ 50 CFA dont des CFA agricoles.

La labellisation QualiFormAgri, au-delà du fait qu'elle permet de candidater à la valorisation financière liée à la reconnaissance de la certification auprès de VIVEA, est aussi un gage d'une meilleure organisation au sein de l'OF. C'est aussi un moyen d'être reconnu dans le cadre des différents projets de VIVEA (appels d'offre spécifiques par ex).

Une labellisation comme QualiFormAgri grâce à la valeur ajoutée qu'elle apporte rassure les financeurs.

Lors des contrôles, les OF agricoles mettent en avant QualiFormAgri et le constat est fait d'éléments de preuves plus structurés et d'une démarche plus réfléchie.

Les OF doivent dématérialiser au maximum l'archivage des éléments de preuves : concernant le service fait, les éléments de preuves doivent être conservés pendant 10 ans.

Les contrôles donnent lieu à un signalement auprès de la DGEFP pour OCAPIAT dans le cas d'une non-conformité. Pour VIVEA, on pourra avoir un déréférencement coté Qualité et un non financement ou une demande de remboursement coté service fait.

Lourdeur des contrôles

Face à la multitude de contrôles pour une même action parfois (GIE-D2OF, Transition Pro, Conseil régional, QFA, VIVEA, FSE, pôle emploi...), seul le législateur est en mesure de décider de les alléger. Pour les financeurs, c'est une **obligation réglementaire qui incombe à chacun** et à laquelle ils ne peuvent déroger.

Conclusion

Bruno NEVEU, MASA - DGER/BAFPC

Bruno NEVEU revient sur les temps forts du séminaire. Il souligne notamment la considération de France Compétences (M. BRICQ) pour l'enseignement agricole. M. BRICQ en évoquant « un processus pour des acteurs particuliers » reconnaît cette spécificité de l'enseignement agricole souvent méconnue de nos partenaires extérieurs et l'opportunité ici de la mettre en avant. « *Il faut prouver et démontrer aux autres que notre enseignement est particulier* ».

La labellisation QualiFormAgri c'est aussi une procédure restreinte à quelques instances de labellisation et donc une meilleure visibilité. C'est un enjeu de qualité fort et durable. Ces instances partagent, échangent, œuvrent de concert vers des objectifs qui vont au-delà de Qualiopi.

QualiFormAgri doit devenir un marqueur sur le territoire : nous devons tous, DGER et établissements, porter le label sur nos territoires jusqu'au niveau des entreprises.

QualiFormAgri c'est l'intérêt d'un seul et unique système, un enjeu de transmissibilité des centres, de partage d'outils communs et même d'un langage commun. Dans ce sens l'implication des directeurs d'EPL dans ce système est fondamentale.

Il existe cependant cette notion de choix sur laquelle il faut réfléchir, de même que sur le transport de modèles par les auditeurs.

La DGER a bien entendu la difficulté des contrôles et va faire tous ce qu'elle peut pour les limiter. Une directive législative peut évoluer si une majorité de structures remonte au législatif les dysfonctionnements, c'est donc au collectif et à la DGER de travailler dans ce sens.

Face au découragement qui pourrait transparaître, Bruno NEVEU sait qu'il peut compter sur la compétence de ceux qu'il appelle les capitaines, les mêmes qui ont su faire face à la tempête du 5 sept 2018.

La DGER comprend en son sein beaucoup d'anciens directeurs d'établissement qui connaissent le terrain, qui voient venir les évolutions et qui mettent tout en œuvre pour accompagner au mieux les établissements, minimiser les effets des réformes en lien étroit avec les SRFD et les chargés FPCA.

QualiFormAgri « j'y crois parce qu'on peut avoir des avancées... **S'en saisir comme d'un centre autour duquel tout va graviter permettra de monter une grande marche.** »

Enfin la qualité et en particulier QualiFormAgri ont permis de mettre en lumière tous ces personnels administratifs dans nos établissements qui travaillent dans l'ombre et qu'aujourd'hui on ne voudrait pas perdre.

LES ATELIERS



ATELIER : Partir des pratiques professionnelles pour construire et faire vivre la qualité

Nouveau responsable qualité, nouvelle direction, recherche de sens pour les équipes, organisation complexe ou peu lisible... sont quelques-uns des freins qui impactent l'implication des acteurs de l'établissement dans la qualité et mis en avant par les participants à l'atelier. Cependant les pratiques professionnelles sont au cœur de la démarche qualité et l'atelier a permis de mettre en avant la valeur ajoutée et le rôle que doivent jouer l'animateur qualité et la direction dans ce cadre.

RASSURER – ETRE A L'ECOUTE – COMMUNIQUER

Pour certain, il s'agit tout d'abord de se réconcilier avec QualiFormAgri du fait d'expériences antérieures parfois compliquées, voir dans certains cas à bannir le mot qualité dans un premier temps. L'animateur qualité joue un rôle essentiel, en écoutant en échangeant avec tous les acteurs de l'établissement : personnels administratifs, des services supports, éducatifs, nouveaux personnels... Face parfois à une peur de certains agents de jugement ou de contrôle de leur travail, ils doivent aller voir tout le monde, mettre à l'aise, rompre la solitude des nouveaux. Surtout ils insistent sur le fait que dans la qualité rien n'est figé.

EXPLICITER– TRADUIRE

Bien souvent, et avant tout, il s'agit pour les personnels de l'EPLEFPA d'expliquer ce qu'ils font : *expliques-moi comment tu t'y prends ?*, de décrire, d'expliquer, de lister outils et procédures. Le référent qualité est à l'interface entre les agents (leur travail) et la qualité : *Il faut partir de ce qu'ils font, j'attrape ce que les personnels disent. Je questionne sur les pratiques.* Il réalise des rencontres bilatérales, crée des outils pour comprendre (tableau des critères et actions et des attendus, newsletters...).

PILOTER – MANAGER

La qualité est un outil de pilotage. Le comité de pilotage, et les instances au sens large, jours banalisés, newsletters... sont autant d'éléments qui contribuent à donner une place aux pratiques professionnelles, à les mettre au cœur de la démarche.

Il faut s'appuyer sur l'existant. Là aussi le référent Qualité joue un rôle important, et un partage clair des responsabilités entre lui et la direction doit être défini. Certains tendent vers un binôme animateur/direction. Le soutien de la direction, son engagement et son implication dans la démarche sont des leviers incontestables. Piloter c'est aussi savoir qui fait quoi, être au clair sur les missions de chacun, s'appuyer sur la co-construction des fiches de poste avec les agents.

VALORISER - TRANSMETTRE

Enfin, il faut mettre en avant, valoriser le travail de chacun : les gens vont comprendre ce que tu fais. Les fiches de postes y contribuent, c'est d'ailleurs pour certains l'une des premières choses à faire avec l'agent. C'est aussi un moyen de s'approprier la démarche, de participer au processus d'amélioration.

La communication interne ou externe permet de mettre en avant des pratiques, des personnes qui font : Je fais un focus sur un personnel de l'établissement dans la lettre d'info qualité.

Enfin le fait d'écrire ce que l'on fait, c'est que ça va pouvoir servir à quelqu'un d'autre : assurer la continuité, la transmission, se préoccuper des nouveaux arrivants, impulser des vocations à devenir auditeur (interne ou national) ... sont autant d'enjeux à mettre en avant pour ancrer l'intérêt de partager ses pratiques.

ATELIER : Préparation de l'audit QualiFormAgri

L'audit est au cœur du processus de labellisation QualiFormAgri. Si le contrôle est associé à l'audit, le contrôle n'est pas une fin en soi. En effet, selon les principes portés par Eduter Ingénierie, la procédure de labellisation devrait permettre de viser un changement dans la qualité. Il s'agit d'un travail d'évaluation dans une logique non pas de contrôle mais d'une évaluation accompagnement, d'une évaluation située.

L'audit se situe donc au cœur de toute démarche d'amélioration continue.

Cet atelier a donné l'opportunité aux participants qu'ils soient référent(e) qualité, en poste de direction ou tout simplement intéressé par le sujet, d'échanger des idées, des pratiques, des expériences et des conseils sur la préparation à l'audit QualiFormAgri.

- Y a-t-il des points/documents spécifiques à préparer avant l'audit ?
- Qui va échantillonner les sites qui seront audités ? A quel moment ?
- Peut-on sélectionner avant le jour J les actions de formation qui seront auditées ?
- ... ?

Au démarrage, les participants ont posé beaucoup de questions très techniques sur l'audit :

- Quand doit-avoir lieu l'audit initial de labellisation ?
- Quand déposer sa demande auprès du Secrétariat Permanent du label QualiFormAgri ?
- Qui échantillonne les sites et les actions à auditer ? Combien ? Et quand l'échantillonnage est-il communiqué à l'établissement ?
- Quelle est la définition de « site » pour les multi-sites ?
- Les sous-traitants seront-ils audités ? Les UFA seront-elles auditées ?
- La conduite d'un audit interne avant l'audit de labellisation est-elle obligatoire ?
- Quelles sont les modalités de l'audit interne ?
- Un audit interne label E2C peut-il valoir audit interne pour QFA ?
- Nous savons « déjà » que du fait de la sous-traitance / cotraitance avec les universités nous ne pourrions pas présenter tous les éléments de preuve attendus ; serons-nous labellisés ?
- L'audit de surveillance aura-t-il lieu obligatoirement à distance ?

Toutes les réponses aux questions se trouvent dans la page www.chlorofil.fr/qualite.

Les participants au travers de leurs réponses montrent que la plupart raisonne leur démarche qualité en partant du référentiel et des textes réglementaires : application à la lettre dans le but de « cocher les cases » pour être certifiés. L'audit devient un temps de contrôle subit par les équipes. Chacun des personnels audités se sent jugé, il va donc essayer de tout cadrer avant l'audit, ce qui va générer du stress et souvent des erreurs.

A l'inverse, d'autres participants apportent des réponses en logique avec ce qu'ils font, pour chaque éléments/question, quelle serait la réponse la plus logique au vu de la visée ? Par exemple, à la question : La conduite d'un audit interne avant l'audit de labellisation est-elle obligatoire ? ils se posent d'abord la question de l'objectif de l'audit interne et ensuite ils définissent les modalités, la temporalité et la façon de mener l'audit au vu de leur visée et non au vu de la seule exigence du référentiel de mener un audit par an.

Il s'agit alors de donner du sens à ce qui est fait. Quand l'audit s'inscrit dans la stratégie de l'établissement, il n'est plus subit par les personnels puisqu'il a du sens. La préparation peut se faire de façon plus sereine et l'audit n'est plus un temps de contrôle mais une évaluation accompagnée qui va permettre la valorisation et l'amélioration des pratiques des personnels.

ATELIER : Embarquer les équipes dans la démarche Qualité

L'engagement de « tous » est une condition essentielle dans la mise en œuvre d'une démarche qualité et pour sa réussite. Cela suppose de fédérer l'ensemble des équipes et de créer un système collaboratif soucieux d'une amélioration continue des pratiques professionnelles. L'atelier a permis pour les participants de partager, de débattre sur « Embarquer les équipes dans la démarche qualité ».

COMMENT CREER LES CONDITIONS DE L'ENGAGEMENT POUR MOBILISER LES AGENTS DE VOTRE ETABLISSEMENT ?

Pour les participants, la relation triangulaire : Direction – animateur Qualité – Agent est primordiale, avec un leadership de la direction de l'EPLFPA qui doit s'engager, communiquer, promouvoir et soutenir la démarche qualité.

A ce titre il est important que la direction légitime la fonction d'animateur qualité.

Pour eux, cela passe aussi par l'accompagnement et la professionnalisation des équipes, sans omettre la reconnaissance des compétences et la reconnaissance de l'implication des agents.

Plusieurs échanges tournent aussi autour des moyens : donner et valoriser du temps, des outils et méthodes aux personnels, par exemple : utiliser le mode projet (projet commun, participatif et dynamique), ou travailler à un diagnostic partagé.

Certains parlent aussi du projet d'établissement, de centre comme ressource indéniable pour penser le système qualité, qui doit être co-construit pour mieux s'en emparer.

Cette co-construction doit être organisée, animée par l'animateur qualité entre autre, il faut qu'il soit pédagogue, qu'il donne du sens et qu'il facilite la verbalisation des pratiques professionnelles des personnels. Il doit s'appuyer sur ce qui fonctionne et ne pas émettre de jugement sur la personne mais sur le service.

Tous les participants s'accordent à dire qu'il faut créer un sentiment d'appartenance au collectif et une culture commune, que pour cela la mise en place de temps de travail collaboratif, la communication et la transparence sur les indicateurs, la stratégie, les projets... favorisent l'implication des équipes.

COMMENT CONVAINCRE DES BENEFICES DE LA DEMARCHE QUALITE ?

Tout comme pour le questionnement précédent, la communication est de nouveau évoquée, les participants discutent autour des informations sur la qualité qui doivent être régulières et claires, telles que les résultats d'audits, le bilan annuel, les résultats des enquêtes de satisfaction...

Un autre point qui revient est la notion de culture commune et partagée : Sentiment d'appartenance au collectif.

Plusieurs participants expliquent qu'ils ont intégré dans leurs indicateurs et dans leur démarche qualité la QVT (Qualité de vie au travail), d'autres ont mis en place un tutorat important pour les nouveaux personnels, d'autres valorisent les résultats et les projets au sein des instances.

Certains participants expliquent qu'ils ont un meilleur positionnement sur le marché de la formation professionnelle et ils utilisent cet argument pour montrer le bénéfice de la démarche qualité. A ce titre, d'autres participants expliquent que depuis la démarche qualité, ils ont vu une amélioration et un développement de leur réseau d'experts.

COMMENT FAIRE VIVRE / MAINTENIR LA MOBILISATION DES AGENTS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT ?

La notion de communication et de transparence revient encore sur ce questionnement. Le sujet de l'accompagnement et de la professionnalisation des équipes également.

Pour certains, le rôle des entretiens professionnels est un moment clé pour maintenir la mobilisation des personnels ; pour d'autres, le moment clé est la valorisation des résultats des audits (internes, croisés, de certification...)

Plusieurs participants évoquent aussi le plan d'amélioration continu qui intègre à la fois un temps d'évaluation et de la projection. Il constitue une ressource primordiale pour faire vivre la démarche qualité et maintenir la mobilisation des équipes.

ATELIER : Le référentiel du label QualiFormAgri

Le référentiel du label QualiFormAgri est au cœur du processus de labellisation QualiFormAgri. Il est issu de la charte nationale d'engagement des CFA/CFPPA de 2001. Il est représentatif des pratiques du quotidien de l'activité de la FPC&A dans les EPL.

L'architecture du référentiel a été pensée tel un parcours de bénéficiaire : accueil, information, les 4 catégories d'action pouvant être suivies, et insertion. Les 2 dispositions : Management et Suivi des engagements encadrent les engagements pour définir, organiser, suivre et mettre en œuvre le parcours du bénéficiaire.

Bien qu'il représente la norme, le référentiel est avant tout un cadre de travail. Chaque EPL construit son propre système qualité.

L'atelier a questionné les participants autour de plusieurs entrées :

- Comment se sont-ils emparés du référentiel ?
- A quel moment se réfèrent-ils au référentiel ?
- Quelle est la place des notes internes dans l'établissement ? Comment ont-elles été construites ? Comment sont-elles mises à jour ?
- ?

Les échanges entre les participants ont dans un premier temps été sur des questions « techniques » en lien avec les sujets suivants : le contrat pédagogique, le cahier des charges, les conventions, la réunion d'information des maîtres d'apprentissage... cela a permis de soulever que certains se mettaient des contraintes, des limites, des exigences supplémentaires au référentiel. Pour quelle raison ? : une mauvaise lecture ? un référentiel source à interprétation ? sûrement un peu des deux.

Ensuite les échanges ont été sur les manques dans le référentiel : la réglementation RGPD (Règlement général de protection des données), l'agroécologie, l'approche capacitaire, les transitions, le numérique... Une **révision du référentiel qui**

intégrerait toutes les spécificités de l'enseignement agricole serait la bienvenue.

Puis à la question : comment vous êtes-vous emparés du référentiel ? Les débats tournent autour du **référentiel comme guide facilitateur, comme outil de pilotage**. Par exemple une participante indique que le référentiel leur a permis d'avoir un vocabulaire commun au sein de l'établissement, ce qui facilite la communication en interne. A ce titre, les participants sont demandeurs d'un glossaire plus exhaustif.

A l'inverse certains parlent d'un référentiel trop guidant, trop exigeant. Par exemple les notes internes qui sont au nombre de 9 et qui imposent une certaine organisation de la FPC&A. La réponse du collectif est **qu'il ne faut pas prendre à la lettre le référentiel mais adapter le système qualité à la pratique et la stratégie de l'EPL**. Les 9 notes internes peuvent très bien être construites différemment selon chaque établissement. Une participante indique qu'elle a formalisé ce qui se déroulait en terme d'accompagnement en lien avec l'ingénierie ce qui génère une seule note interne au lieu des 2 spécifiées dans le référentiel. Une autre explique qu'elle a construit une note interne « Formation » spécifique par catégorie d'action RNCP, RS et autres formations...et donc a beaucoup plus que 9 notes internes.

Plusieurs participants s'accordent à dire que depuis le début où ils ont construit leur système qualité, **ils ont simplifié**. Au démarrage, ils avaient essayé de tout formaliser, ils avaient cherché à tout verrouiller, ce qui les enfermait et les bloquait en cas de changement de pratique.

Au fil des échanges, certains s'interrogent sur la cible de la qualité : pourquoi s'en tenir à la FPC&A ? La formation initiale scolaire pourrait être intégrée puisqu'au sein des EPL nous avons des équipes et des formations mixées.

LES PEPITES

UN COPIL QUALITE AVEC INTEGRATION DES NOUVEAUX PERSONNELS

EPL de Meurthe et Moselle
Marie NOLIN
marie.nolin@educagri.fr



Ecouter la
présentation

La mise en place du comité de pilotage (COPIL) a été initiée dès la mise en œuvre de la démarche qualité. Intégré dans la note interne sur le pilotage, le COPIL se réunit trimestriellement sur une configuration définie en début d'année et qui associe, animatrice qualité, équipes de direction, auditeurs internes représentants des formations, et représentant du pôle administratif et éducatif afin de couvrir tous les domaines d'activité du centre.

La composition est évolutive et permet de répondre aux besoins de la structure et de l'actualité qualité dans les centres.

A son arrivée en 2022, Marie a tenu à y associer les nouveaux arrivants (formateurs) ainsi que la responsable vie éducative afin de les intégrer dans la démarche, de les impliquer et de bénéficier de leur regard neuf sur le fonctionnement des centres.

L'objectif de départ était de définir un espace de travail pour piloter la qualité et la faire évoluer.

Une rencontre des différents acteurs autour des enjeux de la qualité dans les centres, un espace de travail et d'amélioration continue et un axe d'évolution des pratiques du centre ont ainsi pu être mis en œuvre.

Ces trois temps fixes de rencontre permettent d'aborder la qualité en espace de travail et de procéder aux validations, contrôles, et questionnements sur les démarches et les procédures qualité des centres. Le bilan annuel est conduit lors du troisième COPIL, il interroge la démarche et conduit à des propositions d'améliorations à partir des bilans.

La dimension du COPIL permet d'avancer efficacement sur les points amenés par l'animatrice qualité, la démarche est collaborative et participative ce qui facilite l'engagement de tous dans la durée.

LES PEPITES

UNE VISION DU PILOTAGE

EPL Nantes Terre Atlantique
Delphine SOULARD
 delphine.soulard@educagri.fr



**Ecouter la
 présentation**

La qualité n'existe que par des actions concrètes réalisées par des personnes seules ou en équipes pour répondre certes à une obligation mais surtout aux 5 missions de l'enseignement public, tout en prenant en compte le bien être des personnels, des apprentis, des stagiaires, des élèves, des professionnels avec qui nous travaillons au quotidien.

Comme tous les centres de formation de France, en 2018-2019 la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel vient bouleverser les pratiques et les organisations.

En octobre 2019 Delphine est recrutée par un directeur d'EPL, un directeur de CFA et une directrice de CFPPA sur un profil de poste d'animatrice de démarche qualité. Animatrice de projet-ingénieur de formation dans les métiers de l'animation et la formation, elle partage les valeurs de l'enseignement agricole public. Elle aime partager et travailler en concertation et recherche le sens dans son travail. Elle se dit pragmatique.

Delphine anime une démarche avec tous les acteurs de l'EPL. Elle observe, analyse, comprend l'établissement. Elle rencontre les collègues pour qu'ils lui racontent ce qu'ils font au quotidien. Elle pose toutes les questions plus ou moins naïvement. Elle est dans les réunions le plus possible, en salle des formateurs, lance des sujets de discussion, s'intéresse aux problématiques des uns et des autres. C'est continu, ça prend du temps, c'est vivant.

Cette animation d'une démarche fait partie d'un système beaucoup plus grand et complexe qu'un seul référentiel qualité.

C'est un outil de pilotage structurant au service du projet d'établissement.

LIEN ENTRE LE PROJET D'ETABLISSEMENT ET LES ENGAGEMENTS DE LA QUALITE

EPL de Saint Yrieix La Perche
Stéphanie ROLLAND
 stephanie.rolland@educagri.fr



**Ecouter la
 présentation**

Le travail autour des indicateurs qualité avec les équipes n'est pas chose facile.

Quels indicateurs choisir ? Pourquoi ceux-ci ? Et surtout comment choisir des indicateurs ayant du sens.

Au sein de l'établissement, le choix a été fait de profiter de la mise à jour du projet d'établissement pour s'approprier les 4 axes du projet selon les spécificités et les valeurs propre au CFPPA. Ainsi sont nés les engagements du CFPPA.

A partir de ces engagements les indicateurs, puis les objectifs pour chacun ont été définis en lien avec le référentiel QualiFormAgri. L'axe « Renforcer l'attractivité en améliorant le cadre de vie et le vivre ensemble » a été décliné par exemple par un engagement intitulé « Garantir un suivi administratif, pédagogique et des apprentissage » avec 2 objectifs pour le mesurer : 80 % des apprenants satisfaits de l'accompagnement du centre et 2 entretiens pendant la formation.

Les indicateurs sont mesurés à chaque fin de formation - longue ou courte - et pour chaque site à travers les enquêtes de satisfaction et l'observation des documents preuves. Pour chaque formation, ces mesures sont intégrées au bilan final. Un fichier excel récapitule toutes les formations permettant ainsi d'établir en fin d'année un tableau de bord. Ces engagements ont été intégrés dans la lettre d'engagement de la direction.

UNE STRATEGIE DE PILOTAGE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE

EPL de Digne - Carmejane
Alexia JEAN
alexia.jean@educagri.fr



**Ecouter la
présentation**

Le CFPPA/UFA de Carmejane, dans les Alpes-de-Haute-Provence, est composé d'une trentaine de formateurs/coordonnateurs, d'un chargé d'ingénierie et accompagnateur VAE et de quatre secrétaires, répartis sur deux sites de Formation : Digne-Carmejane et Forcalquier. Une douzaine de formations est dispensée.

A l'arrivée d'Alexia au CFPPA de Carmejane, il a fallu mettre en place le système qualité vis-à-vis des référentiels Qualiopi et QualiFormAgri, en impliquant et en faisant adhérer le personnel à la démarche. Il n'existait pas de « Culture qualité », en effet, la qualité était quelque chose de flou et/ou de contraignant pour la plupart des personnes.

Une stratégie de sensibilisation visant à informer de manière régulière le personnel de façon à le mobiliser et à le sensibiliser aux enjeux de la certification qualité a donc été mise en place au travers de plusieurs supports de communication : Flash Info Qualité, Guide qualité à destination des équipes pédagogiques et administratives, Check-lists à destination des coordonnateurs de formation, des secrétaires, de la Direction et de la Qualité, ainsi que des rendez-vous individuels qualité appelés « Points qualité » à destination des nouveaux embauchés.

Un suivi régulier (une fois par an), avec chaque responsable de formation, permet de savoir si les exigences du référentiel sont toujours respectées dans toutes les formations.

Des réunions de sensibilisation aux référentiels qualité, à destination de tout le personnel sont également proposées. Alexia attache un soin particulier à la vulgarisation des notions qualité et la synthèse des référentiels qualité afin qu'ils soient facilement compris par tous.

QUALITE ET JOURNEE DE RENTREE

EPL Pau-Montardon
Karine LAPLACE
karine.laplace@educagri.fr



**Ecouter la
présentation**

L'EPL de Pau est constitué de 3 lycées, 1 CFA coté pays basque avec 450 apprentis et 1 CFPPA coté Béarn. L'animatrice Qualité a été nommée en septembre 2021, après la période COVID compliquée et plusieurs changements de direction. Elle a pour mission en 3 mois de préparer l'audit de certification (décembre 2021).

L'établissement a été finalement certifié mais sans que les équipes n'aient pu être associées à la démarche. Le constat est fait qu'elles appliquaient la démarche mais n'y trouvaient pas de sens.

Une équipe qualité de 6 personnes (3 CFA + 3 CFPPA) a été constituée mais du fait de la distance CFA-CFPPA, les membres travaillent peu ensemble et sont souvent dans de l'incompréhension de ce qui est fait. Pour remédier à cela, une journée « qualité » destinée à tous les acteurs de l'EPL est organisée en septembre 2023 dans l'objectif de s'approprier la démarche et de passer une journée ensemble.

Cette journée a été l'occasion de faire une présentation de toutes les formations de l'EPL afin que les participants aient une vision globale. Un quizz de 20 questions sur la démarche qualité a précédé un temps d'ateliers (co-animés par un binôme CFA/CFPPA) sur les thèmes suivants : Accueil / Documents de liaison/ Gestion documentaire /Accompagnement / Document pedago (progression et TSF). L'objectif des ateliers était d'analyser les documents et outils existants et de proposer des améliorations.

La journée a rencontré un fort succès et même les personnes réfractaires au départ ont activement participé aux travaux et échanges au cours de la journée. Les personnes ont pu échanger, s'approprier la démarche, faire évoluer leurs pratiques. Il faut cependant veiller à limiter le nombre de documents à analyser et la taille des groupes d'atelier.

Cette journée sera sans doute renouvelée, plutôt en fin d'année qu'à la rentrée pour que les documents soient prêts pour la rentrée.

L'INCONTOURNABLE DU SYSTEME DOCUMENTAIRE

EPL de Vendôme
Sévérine MALLINJOURD
severine.mallinjoud@educagri.fr



Ecouter la
présentation

La mise en place de la démarche qualité a nécessité la construction de nombreux documents. Leur construction s'est faite « selon les besoins », pour répondre aux exigences QFA. Cela a commencé par une 1ère trame de compte rendu de réunion, puis d'autres documents se sont ajoutés : « Suivi de médiation », « Retour d'Expérience en entreprise » ... Au bout d'un an, les équipes étaient perdues face à la multitude de documents relatifs à l'accompagnement-suivi de l'apprenant et surtout avaient peur d'en oublier...

Ajouter à cela, le lieu d'archivage des enregistrements qui variait selon le document (collectif, individuel, à partager avec les équipes, ou pas...), le flou était total.

Il y avait donc nécessité, à la demande des coordo-formateurs, de construire un document synoptique pour accompagner les équipes dans l'utilisation et l'archivage des documents qualité.

L'objectif principal était de satisfaire les exigences en matière d'accueil, de prise en compte du besoin, d'accompagnement, de suivi des demandeurs-apprenants. Il s'agissait aussi de faciliter l'appropriation du système documentaire par les équipes (administratives-coordo-formateurs...)

La démarche a consisté en la construction du système documentaire réalisé par la responsable qualité (connaissance de l'ensemble des documents et prise de recul nécessaire pour construire ce document).

Le choix d'une construction « chronologique » a permis de répertorier les documents (obligatoires et facultatifs) et le lieu d'archivage.

Un document unique pour le CFA et le CFPPA, certains formateurs intervenant sur les 2 structures, a permis de ne pas multiplier les documents générateurs de confusion.

Au final un document synthétique et « facile à lire, comprendre » : **L'incontournable du système documentaire !**

« Je m'y réfère tout le temps... Il est accroché au-dessus de mon bureau... Sans ce document, c'est impossible de ne rien oublier... C'est mon livre de chevet !!!... Un trou de mémoire, hop je vais voir ce document... »

Mais un document qui demande :

- une surveillance permanente et des mises à jour « fréquentes » (changement de responsabilité, lieu de stockage...)
- des évolutions : document interactif, liens qui renvoient directement vers la trame ...

LES PETITES

LE CARNET DE LIAISON

EPL de Quétigny-Plombière
Anne TARTELIN
anne.tartelin@educagri.fr



Ecouter la
présentation

Dans le cadre du virage numérique, un carnet de liaison à destination des apprentis et des maîtres d'apprentissage avait été dématérialisé sur la plateforme YPREO. Les Maîtres d'Apprentissage (MA) ne se sont pas emparés de l'outil numérique et ont manifesté leur besoin d'un outil papier. Une liste est alors établie des éléments attendus du référentiel au regard du suivi des apprentis (démarche pédagogique et administrative). Ce document volumineux est séparé en 2 parties :

- Une partie « administrative » donnée à l'apprenti et consultable par le MA
- Une partie « livret apprentissage » pour le suivi des apprentissages selon le calendrier de l'alternance défini, qui fera la navette entre le centre et l'entreprise. Cette partie contient notamment les différents émargements : apprenti, référent apprentissage, MA/tuteur en entreprise...

La partie administrative s'est avérée inutile, et non consultée par les MA. Elle est supprimée au bénéfice de la seconde partie qui est étayée avec les fiches navette, les bilans trimestriels, une partie comportementale, des outils pédagogiques de construction de dossier /rapport de stage... Pour être exhaustive, la construction de l'alternance s'appuie sur le ruban pédagogique.

A l'instar du livret d'accueil apprenti, un livret d'accueil MA est proposé sur le même modèle afin de transmettre les informations manquantes liées par exemple à l'évaluation, au rôle du MA...

Le livret de l'apprenti comprend notamment une présentation du diplôme, une présentation des centres, le rôle de l'apprenti, les outils de l'apprentis (gestion au quotidien, infos mobilité, aides possibles...). Pour le livret du MA, on trouve entre autre la présentation du diplôme avec le référentiel et la façon dont il est évalué, le rôle du MA...

Un accusé de réception, qui atteste que les parties prenantes (parents, apprenti, MA...) de ces livrets l'ont réceptionné et lu, est adossé à leur envoi.

Chaque fin d'année, des évolutions sont proposées prenant en compte les évolutions réglementaires et les remontées des différents utilisateurs.

LES PEPIOTES

DES ENQUÊTES EN QUÊTE DE SENS

EPL d'Alençon Sées
Elodie TERRY
elodie.terry@educagri.fr



Ecouter la
présentation

LES PEPITES

Depuis 2020, les enquêtes de satisfaction sont diffusées auprès des apprenant.es à mi-parcours et fin de formation, aux tuteurs / Maîtres d'Apprentissage chaque année (à plus 6 mois de la rentrée), aux membres du personnel en fin d'année scolaire.

A l'origine, les enquêtes portaient au minimum sur l'ensemble des engagements du référentiel pour les apprenant.es et membres du personnel. Pour les tuteurs/ MA, ils portaient sur l'alternance et les perspectives en termes de besoins en formation et d'implication dans la formation.

Nous étions sur des enquêtes exhaustives mais longues à compléter, d'une part.

D'autre part, les premières années ont permis d'identifier des actions correctives, mais nous avons également des insatisfactions sur des points sur lesquels nous n'avions pas de marge de manœuvre à court / moyen terme (manque de parking...).

Enfin, les membres du personnel, les tuteurs / MA étant les mêmes personnes d'année en année, il fallait maintenir au minimum, voire développer la participation.

Nous avons un système de recueil de satisfaction performant via les enquêtes et nous devons le faire évoluer pour qu'il continue d'avoir du sens / de l'intérêt pour toutes les parties prenantes :

- Susciter l'expression sur des points identifiés comme stratégiques pour le fonctionnement du CFA-CFPPA
- Susciter la participation des parties prenantes
- Valoriser les actions correctives entreprises par le CFA-CFPPA
- Valoriser la participation des parties prenantes

Lors de l'audit de suivi 1, nous avons évoqué cette problématique à notre auditrice qui nous a indiqué la possibilité de thématiser certaines de nos enquêtes.

Nous avons défini avec l'équipe de direction FCA des thématiques stratégiques pour chacune des parties prenantes.

Par exemple :

- Intégration de questions concernant la réunion tuteurs/ MA (raison de la non-participation, thèmes les plus appréciés...) pour identifier les freins et leviers à la participation et ainsi d'adapter le format de la réunion pour les sessions qui ont débuté en 2023.
- Questionnement des stagiaires sur les dispositifs de recherche et suivi des stages. Permettant ainsi de savoir quels outils étaient / seraient pertinents pour accompagner les stagiaires dans la recherche et le suivi de stage.
- Comme nous avons des échanges en interne sur les problèmes de comportement et de résultats sur certaines formations, nous avons axé l'enquête du personnel sur leur ressenti concernant les critères de sélection des apprenant.es.

Nous avons décidé de proposer deux types d'enquêtes par parties prenantes en différenciant une enquête pour les nouveaux arrivant.es (exhaustive sur les engagements) et une enquête pour les parties prenantes déjà présentes (plus courte).

Cette diversité des enquêtes implique forcément plus de temps pour traiter et analyser les résultats.

Ont été mobilisé l'équipe de direction et qualité pour la définition des thèmes et la validation des questions ainsi que l'équipe pédagogique pour la diffusion des enquêtes.

Au départ l'objectif était de favoriser l'implication des parties prenantes dans la démarche d'amélioration continue et d'adapter le système de recueil « enquête » au fil des sessions afin qu'il continue d'être performant.

Ceci a permis de construire

- un outil facilitant les échanges, notamment avec les tuteurs MA
- un outil permettant de mieux appréhender les attentes des parties prenantes
- un outil d'aide à la prise de décision

UNE CO-CONSTRUCTION D'OUTILS ET PROCEDURES SANS LE SAVOIR

EPL de la Bretonnière
Samia REGNIER
samia.regnier2@educagri.fr



[Ecouter la
présentation](#)

Dans l'établissement, la qualité était subie et aucune culture Qualité n'existe ni du côté de la direction, ni du côté des équipes pédagogiques. Un vrai challenge pour l'animatrice Qualité qui doit convaincre de l'enjeu et des atouts de la démarche pour le centre sans brusquer les personnes peu enclines à s'y engager (on n'a pas le temps, c'est très bien ce qu'on fait...).

Après de multiples essais sans succès pour organiser des temps d'échange et de travail autour du référentiel et face à l'urgence d'engager le travail au regard de l'échéance de certification, l'animatrice propose au directeur d'imposer 2 journées banalisées obligatoires. Ces journées qui ont rassemblé tous les acteurs de l'établissement et avaient pour objectif de faire échanger et partager sur la réalité des pratiques de chacun : par exemple, sur la chaire espace vert, formateur technique et formateurs de matières générales, ont travaillé sur la progression pédagogique. Ils ont expliqué et partagé entre eux comment ils faisaient, ils ont décrit tous les outils et processus à l'œuvre (La fiche d'entretien individuel de l'apprenti, les entretiens...). Ensuite de nouveaux groupes ont travaillé sur des petits documents partagés (la fiche entreprise par ex, le règlement intérieur, l'accueil, l'accompagnement des jeunes...).

La 2e journée, un travail sur les différents outils a été mis en place : fiche de réclamation, fiche de suivi en entreprise, à partir des éléments identifiés comme manquants.

Tout ce qui a été échangé, partagé, est formalisé puis projeté à l'ensemble des participants mettant en avant que ce travail était ce qui était attendu dans les notes internes et qu'ils les avaient finalement construites sans le savoir.

Un classeur rassemblant tous les éléments est mis à disposition des formateurs à chaque rentrée. Le classeur est un super outil pour les nouveaux arrivants, couplé à un temps avec le responsable pédagogique.

Aujourd'hui il faut que chacun s'empare et utilise l'outil au quotidien, qu'il y trouve un intérêt, qu'il propose des évolutions. Le challenge sera gagné si les outils servent à quelque chose, si ça facilite le travail.

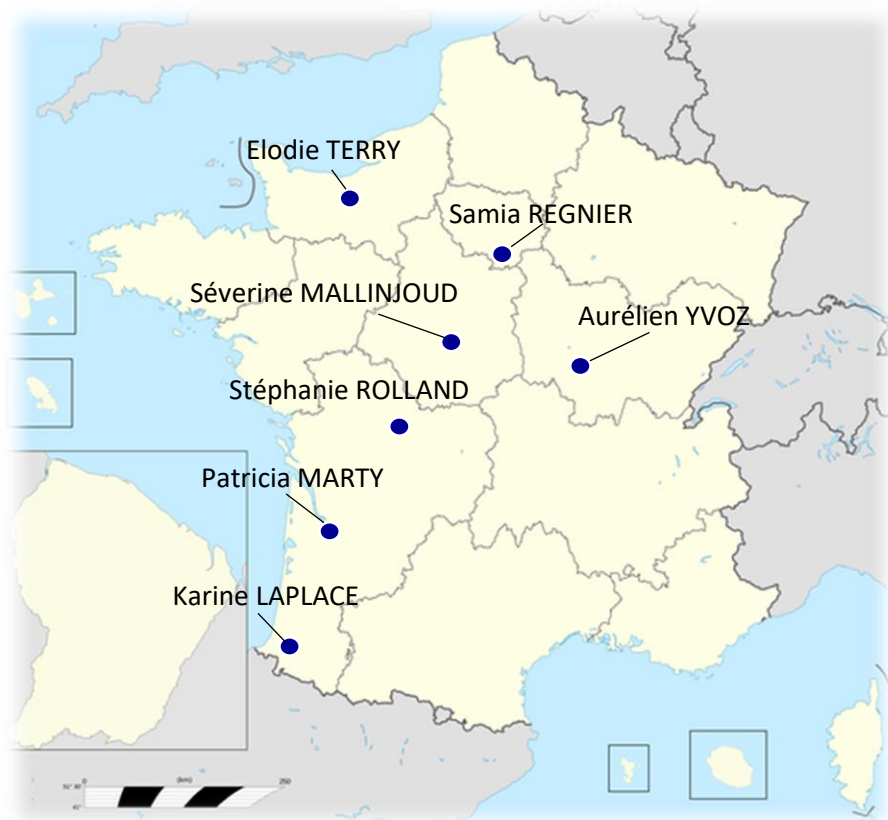
LES PEPITES

AUDITEURS NATIONAUX QualiFormAgri

7 auditeurs nationaux ont été nommés par le MASA*. Ils sont basés en EPLEFPA, professionnalisés par l'Institut Agro Dijon, opérateur du MASA pour la mise en œuvre du label et interviennent selon des critères définis.



De gauche à droite : Anne Marie PETRIAUX (référénte du pôle des auditeurs), Patricia MARTY, Aurélien YVOZ, Elodie TERRY, Samia REGNIER, Séverine MALLINJOUR, Stéphanie ROLLAND et Karine LAPLACE
A la tribune : Sylvie PETITJEAN, Bruno NEVEU et Magalie PICHOT



*[Décision du 1er sept. 2023](#) relative à l'organisation de la commission nationale de labellisation QualiFormAgri et fixant la liste des personnes habilitées à conduire des audits au sein des EPLEFPA

Retrouvez toutes les informations sur

chlorofil.fr/qualite