

## SYNTHÈSE DES AUDITS INITIAUX QUALIFORMAGRI



La loi du 5 septembre 2018 « Loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel » a introduit dans son chapitre 6, l'obligation pour les organismes de formation d'être certifiés Qualité avant le 31 décembre 2021, sur la base d'un Référentiel National Qualité unique explicité dans le décret du 6 juin 2019.

Un travail de réécriture de l'Engagement de service Ref 132 a été confié par la DGER à l'Institut Agro Dijon-Eduter Ingénierie pour intégrer les 7 critères du Référentiel National Qualité dans l'Engagement de service Ref 132. Ce nouveau référentiel (QualiFormAgri – Ref 132) a été approuvé et validé le 16 octobre 2019. L'obtention de la certification QualiFormAgri permet ainsi d'obtenir la certification Qualiopi.

En mars 2022, sur les 152 EPLEFPA, ayant une activité de formation professionnelle entrant dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle (article [L. 6313-1 du Code du travail](#)), 134 ont obtenu la double certification Qualiopi et QualiFormAgri, et 18 EPLEFPA ont été certifiés Qualiopi (dérogation transitoire pour QualiFormAgri). Soit 100 % des EPL certifiés.

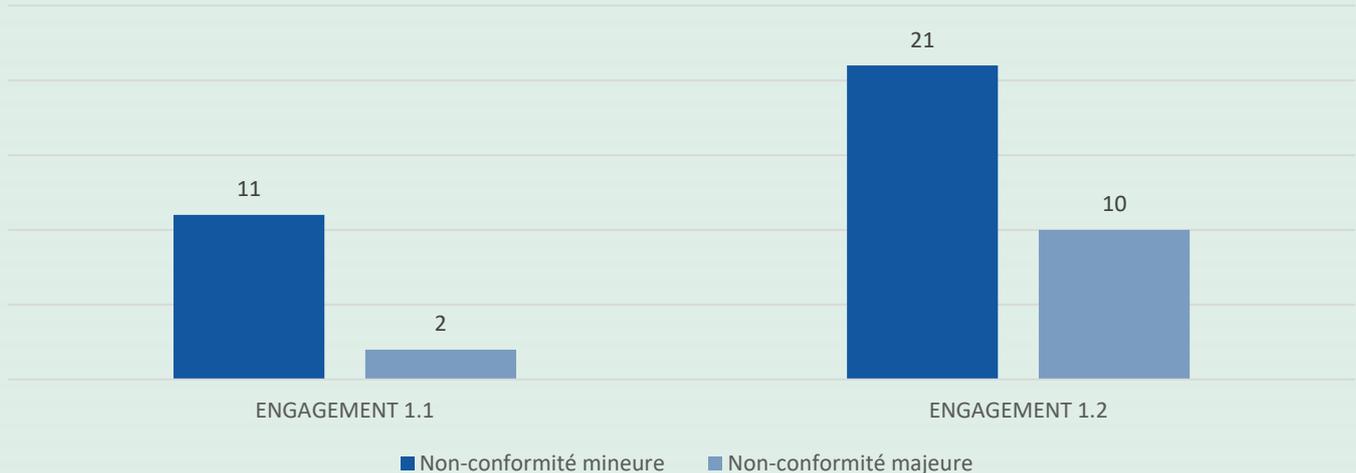
Ce document destiné aux EPLEFPA certifiés présente la synthèse des conclusions d'audit. Il donne à voir les écarts entre les pratiques et les exigences du référentiel QualiFormAgri identifiés lors des audits externes.

Il est issue d'une enquête sphinx réalisée auprès des EPLEFPA audités QualiFormAgri entre l'automne 2020 et décembre 2021. 72 % des EPL certifiés QualiFormAgri ont répondu à cette enquête.

Pour chaque engagement, vous retrouverez :

- ➔ Le nombre de non-conformités mineures et majeures identifiées.
- ➔ Les libellés des non-conformités.
- ➔ Une synthèse par engagement est formalisée autour de points de vigilance qui font le focus sur les écarts les plus fréquemment identifiés.

En fin de document, une synthèse des non-conformités sur l'ensemble des engagements, vous permettra d'avoir une vision globale des pistes d'amélioration à mettre en œuvre dans les EPLEFPA pour maintenir la certification QualiFormAgri.



NB : 93 EPL ont répondu sur cet engagement

### Synthèse des libellés des non-conformités

#### Engagement 1.1 – Assurer un accueil individualisé dans des conditions favorables à l'échange

- Absence de répondeur permettant aux parties prenantes de laisser un message
- Dysfonctionnement du répondeur
- La gestion du délai de 8 jours n'est pas réalisée – défaut de traçabilité des demandes
- Le message téléphonique ne fait pas référence à un établissement du Ministère de l'agriculture
- Le système de gestion des demandes n'a pas démontré son efficacité pour garantir la réponse dans un délai de 8 jours ouvrés
- Les modalités définies par l'organisme ne permettent pas de garantir le respect du délai d'un mois qui suit la demande pour mettre en œuvre l'entretien individuel
- Les modalités d'enregistrement des demandes ne sont pas unifiées, et la date de demande n'est pas systématiquement tracée.

#### Engagement 1.2 – Fournir une information et un conseil clairs et précis

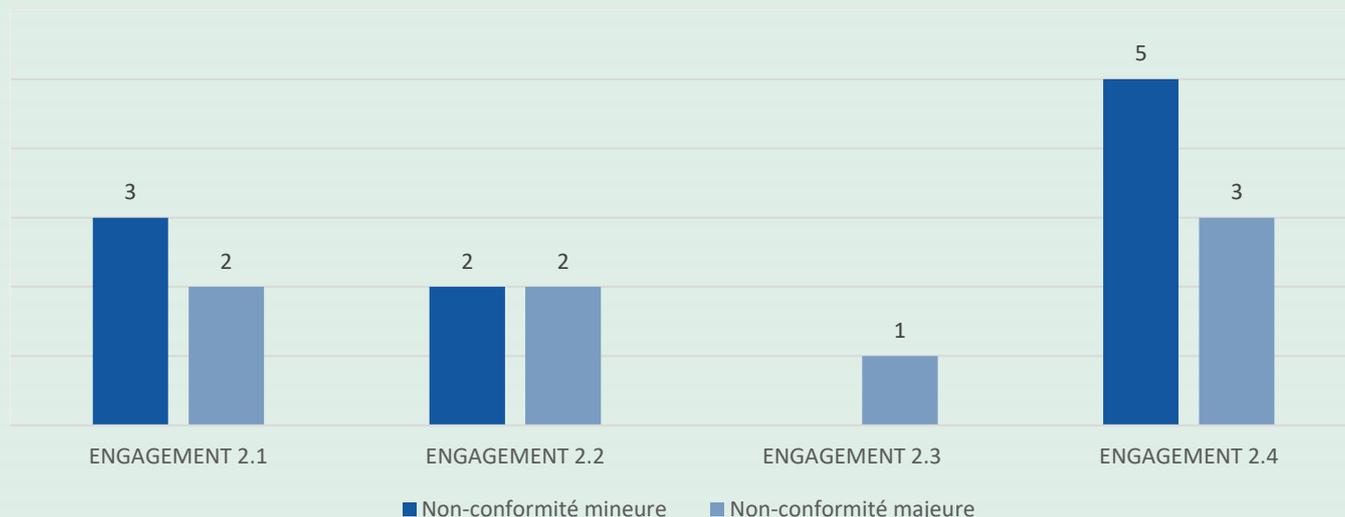
- Certaines informations diffusées sur les prestations de formation sont manquantes ou n'ont pas été actualisées
- L'information relative à l'accessibilité des programmes aux personnes handicapées ne fait pas l'objet d'une diffusion accessible au public
- L'information relative aux formations sur le site internet n'est pas complète
- L'offre relative aux formations courtes ne fait pas l'objet d'une information complète, détaillée et accessible au public
- Pour la VAE, absence partielle d'information à tout public sur les indicateurs de résultat et sur le processus
- Pour les formations courtes certifiantes, le taux de réussite n'est pas précisé
- Les indicateurs de résultats des actions de formation ne sont pas tous accessibles
- Les informations relatives au prix et aux modalités d'évaluation ne sont pas toutes présentes dans la présentation de l'offre
- Les supports de communication de l'organisme ne sont pas datés- Pour les formations courtes certifiantes, le taux de réussite n'est pas précisé
- Les indicateurs de résultats des actions de formation ne sont pas tous accessibles
- Les informations relatives au prix et aux modalités d'évaluation ne sont pas toutes présentes dans la présentation de l'offre

### POINTS DE VIGILANCE – ENGAGEMENT 1

- Le système de traçabilité de la gestion des demandes
- La gestion du répondeur téléphonique et la complétude du message
- La complétude des informations sur l'ensemble de l'offre de formation y compris la VAE et les actions de formation courte (indicateurs de résultats, objectifs, modalités...)
- Information sur l'accessibilité des formations pour les personnes en situation de handicap
- Information sur les tarifs

## ENGAGEMENT 2

## INGENIERIE DES ACTION CONCOURANT AU DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES



NB : 92 EPL ont répondu sur cet engagement

### Synthèse des libellés des non-conformités

#### Engagement 2.1 – Identifier le besoin d'un demandeur au cours d'un entretien individuel

- Les enregistrements du contenu de l'entretien individuel ne comportent pas systématiquement tous les éléments requis
- L'organisme indique assurer le remplissage de ses formations longues par l'activation de son réseau et notamment par l'envoi de stagiaires par les partenaires divers. L'identification des conditions associées à ce recrutement et à l'identification des besoins individuels n'est pas adressée à ces partenaires pour assurer la limitation des abandons et des ruptures en cours de formation
- Les entretiens individuels sont réalisés lors des informations collectives 2 fois par an. La fréquence ne permet pas de respecter le délai d'un mois prévu dans le référentiel

#### Engagement 2.2 – Proposer une réponse adaptée au projet professionnel du demandeur individuel

- La réalisation de l'entretien individuel dans le délai d'un mois n'est pas démontrée
- Les modalités de suivi de la communication des résultats du positionnement dans les délais impartis ne sont pas clairement définies
- Les prérequis nécessaires à l'entrée en formation ne sont pas vérifiés

#### Engagement 2.3 – Prendre en compte une demande spécifique de formation faisant l'objet d'une réponse à un appel d'offres

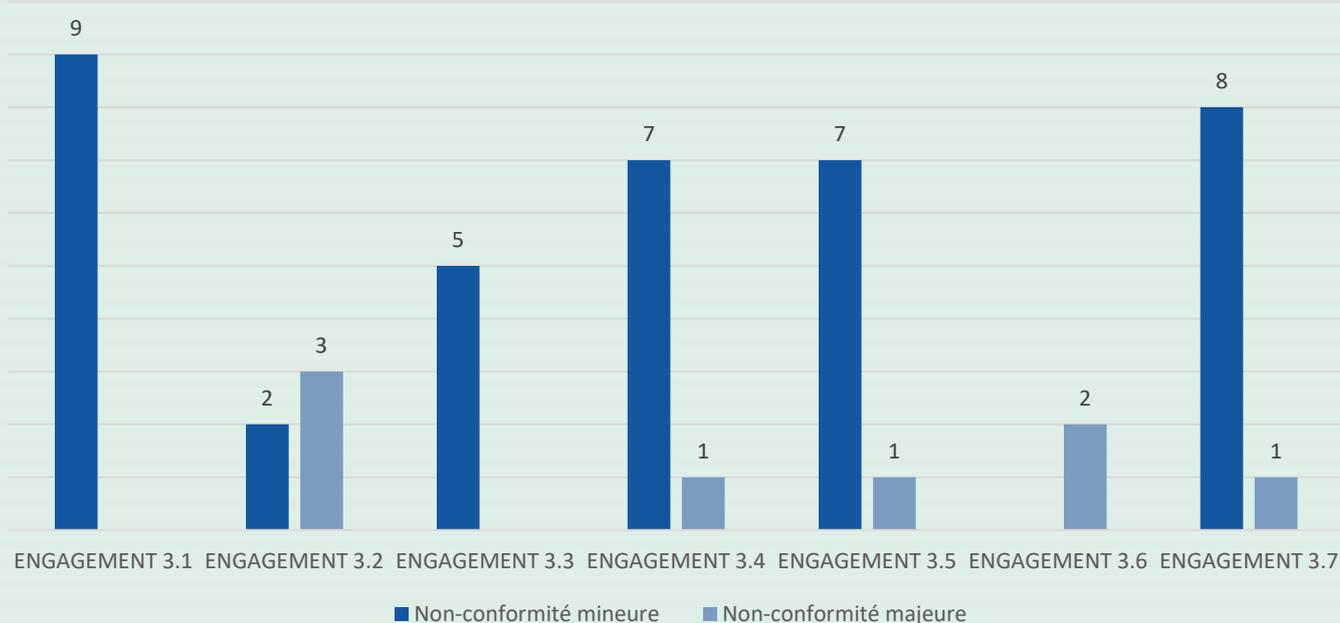
Non communiqué

#### Engagement 2.4 – Prendre en compte une demande spécifique de formation

- Documents d'analyse de faisabilité non complétés
- Pas de cahier des charges de la demande, établi avant l'élaboration de l'offre
- Le respect du délai de 15 jours ouvrés pour la transmission d'une offre n'a pas pu être vérifié

### POINTS DE VIGILANCE – ENGAGEMENT 2

- Respect des délais concernant l'entretien individuel et la communication des résultats défaut de traçabilité
- Formalisation des conclusions de l'entretien individuel et vérification des prérequis le cas échéant
- Formalisation de l'analyse de la demande dans le cas de demande spécifique
- Respect du délai de 15 jours pour transmettre une offre de formation dans le cas d'une demande spécifique



NB : 88 EPL ont répondu sur cet engagement

**Synthèse des libellés des non-conformités**

**Engagement 3.1 – Etablir le contrat pédagogique de chaque bénéficiaire ou groupe de bénéficiaires**

- Le contrat n'est pas complet au regard du référentiel (calendrier, objectif, modalités de suivi, RI...)
- Le contrat pédagogique n'est pas établi de manière systématique
- Le contrat pédagogique ne fait pas état du parcours individualisé défini dans le bilan de l'entretien de positionnement

**Engagement 3.2 – Concevoir un parcours de formation pour permettre l'atteinte des objectifs du bénéficiaire**

- Le respect de la progression pédagogique et le respect du programme ne peuvent être garantis
- Aucune action de suivi pédagogique n'a été enregistrée comme prévu
- Progression pédagogique non formalisée. Pas de description des modalités pédagogiques et d'évaluation associées aux différentes phases de la formation

**Engagement 3.3 – Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la formation**

- Pour les formations courtes pas de présentation du livret d'accueil ni de phase d'expression des attentes des bénéficiaires

**Engagement 3.4 – Assurer la complémentarité entre les phases de formation en organisme de formation et en entreprise**

- Le processus permettant d'assurer la complémentarité entre les phases de formation en organisme de formation et en entreprise est partiellement mis en œuvre
- Absence de l'usage du livret de liaison
- Absence dans le livret de liaison du référentiel d'activité professionnelle, ainsi que les attendus par période et les réalisations effectives
- La mise en œuvre du document de liaison ainsi que les phases de récupération des vécus en entreprise est partielle
- Les dispositions en place ne permettent pas de démontrer que chaque formateur en charge des récupérations des vécus est qualifié selon une organisation définie
- Manque la définition des activités et des attendus en entreprise pour chaque période et la mise en œuvre des phases de récupération des vécus en entreprise

## Suite Synthèse des libellés des non-conformités

### **Engagement 3.5 – Accompagner les bénéficiaires pendant la formation**

- Absence de compte rendu relatif aux entretiens individuels
- La fiche de visite en entreprise ne contient pas tous les items requis
- La note interne « Accompagnement » ne mentionne pas de façon explicite la nécessité de conduire deux entretiens minimum
- La réalisation des entretiens individuels selon la fréquence requise n'est pas démontrée
- Le processus de gestion des absences et des abandons est bien mis en œuvre partiellement mais n'est pas formalisé

### **Engagement 3.6 – Reconnaître et valider les acquis en cours et en fin de formation**

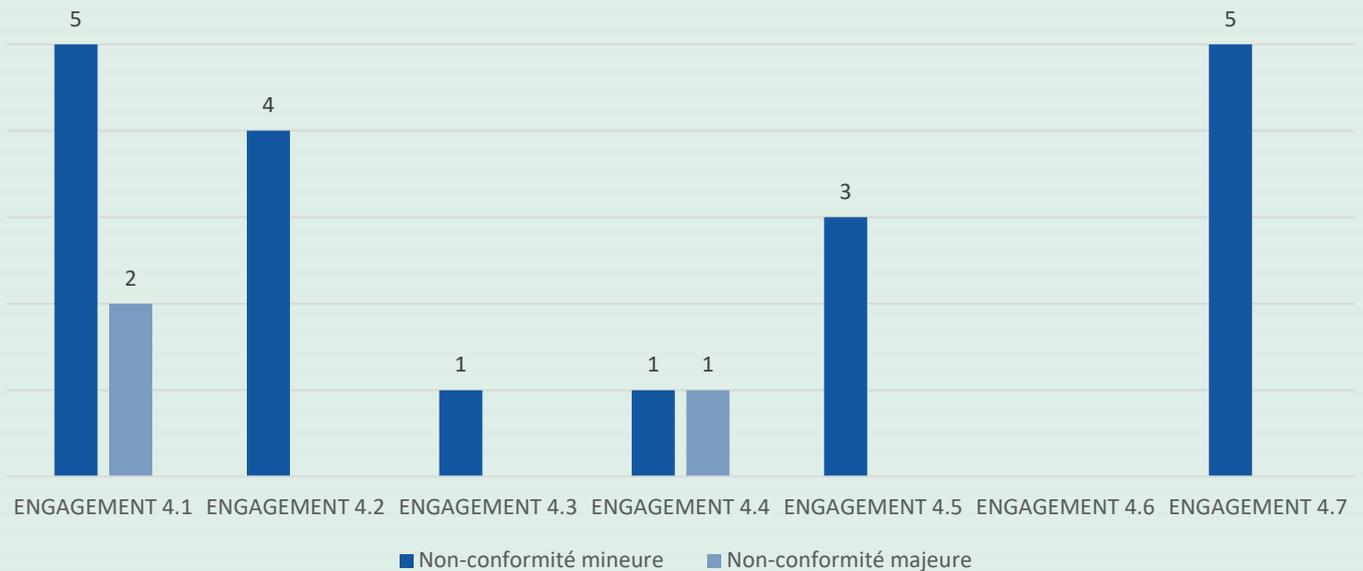
- L'évaluation des acquis des formations courtes hors marché n'est pas disponible le jour de l'audit
- La mesure de l'évaluation des acquis n'est pas réalisée sur l'ensemble des formations courtes

### **Engagement 3.7 – Améliorer la formation à partir de l'écoute des parties prenantes**

- Bilan de fin de formation incomplet
- La mise en œuvre des bilans finaux des sessions de formation courte est partielle
- Les bilans de chaque session de formation courte ne rassemblent pas l'ensemble des items attendus
- Les enquêtes de satisfaction ne sont pas diffusées à l'ensemble des parties prenantes (entreprise, commanditaire, financeur...)

## POINTS DE VIGILANCE – ENGAGEMENT 3

- Etablissement d'un contrat pédagogique individualisé et complet (calendrier, objectifs, durée...), en lien avec les conclusions du positionnement
- Formalisation de la progression pédagogique en incluant les attendus en entreprise, les modalités et les Evaluations
- Pour les formations courtes : la phase d'accueil doit être réalisée et formalisée. Chaque session de formation courte doit donner lieu à une phase d'évaluation et un bilan doit être formalisé
- Traçabilité et formalisation du suivi des bénéficiaires
- Formalisation et suivi des activités réalisées en entreprise. Formalisation des temps de récupération des vécus en entreprise
- Complétude du bilan de fin de formation (bilan réalisé à partir de l'écoute de l'ensemble des parties prenantes) qui doit donner lieu à un plan d'amélioration



NB : 56 EPL ont répondu sur cet engagement

### Synthèse des libellés des non-conformités

**Engagement 4.1 – Etablir le contrat pédagogique de chaque bénéficiaire pris en référence pour son contrat d'apprentissage**

- Le contrat pédagogique tripartite ne désigne pas la partie « entreprise/employeur »
- Il n'est pas prévu de faire signer le contrat pédagogique par le représentant légal si l'apprenti est mineur
- Le contrat pédagogique n'est pas mis en œuvre systématiquement
- Les contrats pédagogiques ne sont pas conformes aux attendus du référentiel- défaut de complétude

**Engagement 4.2 – Concevoir une session de formation tenant compte des objectifs de certification professionnelle et des parcours individualisés, et suivre la mise en œuvre de la session**

- L'organisme de formation ne présente pas de tableau stratégique de formation ou tout document synoptique reprenant les activités professionnelles à réaliser en entreprise

**Engagement 4.3 – Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la formation**

- Absence de preuve relative à l'envoi du livret d'accueil et du support de la formation aux représentants légaux dans le cas d'apprentis mineurs

**Engagement 4.4 – Assurer la complémentarité entre les phases de formation en organisme de formation et en entreprise**

- Documents de liaison non disponibles ou non renseignés
- Mise en œuvre partielle d'un document de liaison complet ainsi que des phases de récupération des vécus en entreprise systématiques permettant de suivre la progression de la formation

## Suite Synthèse des libellés des non-conformités

### **Engagement 4.5 – Accompagner les bénéficiaires pendant la formation**

- La réalisation des entretiens individuels selon la fréquence requise n'est pas démontrée
- Les modalités d'enregistrement des différents entretiens réalisés ne sont pas définies

### **Engagement 4.6 – Evaluer les acquis en cours et en fin de formation**

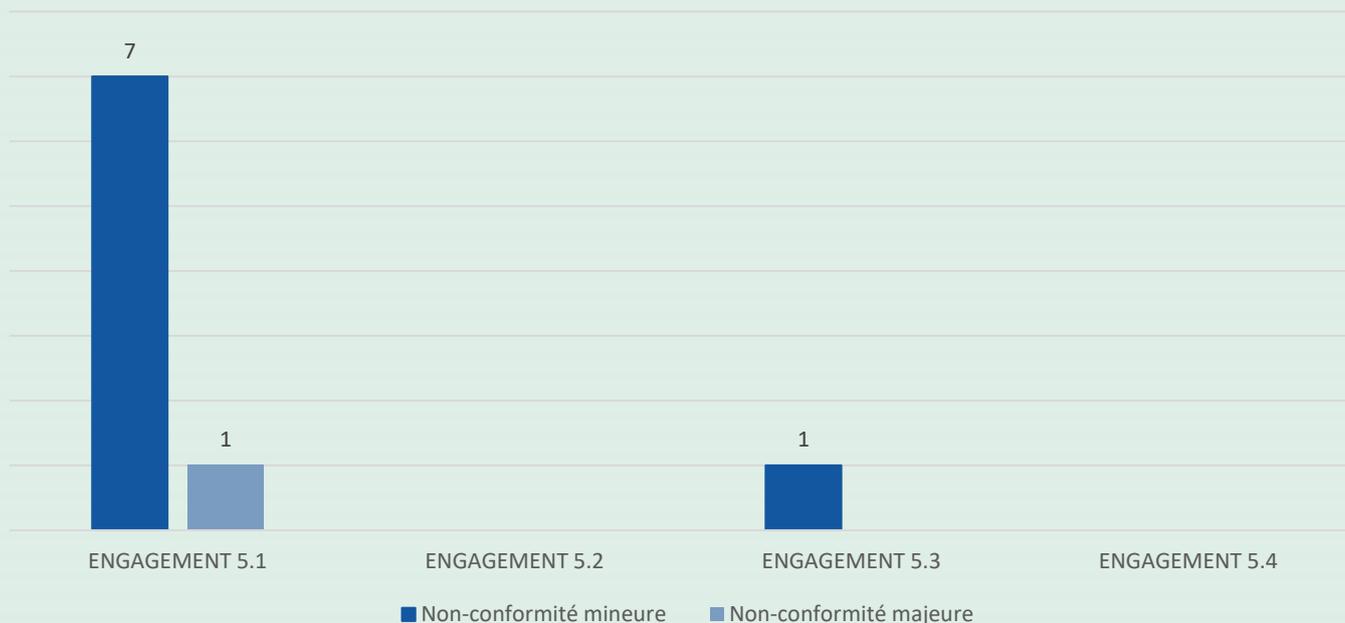
Pas de non-conformité

### **Engagement 4.7 – Améliorer la formation à partir de l'écoute des parties prenantes**

- Dans les bilans finaux des sessions de formation, la prise en compte de la satisfaction des entreprises, des dysfonctionnements et des ajustements réalisés en cours de formation est partielle
- Les dispositions définies pour la réalisation des bilans de sessions sont partiellement mises en œuvre
- La réalisation d'un bilan avec l'ensemble des items requis pour chaque session de formation n'est pas démontrée
- Les enquêtes de satisfaction ne sont pas diffusées à l'ensemble des parties prenantes (entreprise, commanditaire, financeur...)
- Le recueil de la satisfaction des équipes pédagogiques est partiel

## POINTS DE VIGILANCE – ENGAGEMENT 4

- Prise en compte des exigences dans le cadre d'apprentis mineurs (signature du contrat pédagogique par les représentants légaux, communication du livret d'accueil et du support de présentation de la formation aux représentants légaux...)
- Formalisation de la progression pédagogique au travers d'un TSF reprenant les activités professionnelles en entreprise
- Utilisation du livret de liaison
- Formalisation et traçabilité du suivi du bénéficiaire. Utilisation homogène par l'ensemble des personnels de ces documents
- Complétude du bilan de fin de formation (bilan réalisé à partir de l'écoute de l'ensemble des parties prenantes) qui doit donner lieu à un plan d'amélioration



*NB : 62 EPL ont répondu sur cet engagement*

### Synthèse des libellés des non-conformités

**Engagement 5.1 – Elaborer un conventionnement clair et précis**

- Le conventionnement signé entre les 2 parties ne comprend pas tous les items requis (échanciers, RI...)
- Les dispositions pour la mise en place de l'action VAE (positionnement, échancier, étapes d'accompagnement...)
- sont insuffisamment détaillées dans la note interne.

**Engagement 5.2 – Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la démarche VAE**

Pas de non-conformité

**Engagement 5.3 – Accompagner les bénéficiaires pendant la démarche VAE**

- Absence du volet qualitatif dans le bilan du plan de formation
- Pour la VAE, la réalisation de bilans de synthèse n'est pas démontrée

**Engagement 5.4 – Améliorer l'accompagnement à la démarche VAE à partir de l'écoute des parties prenantes**

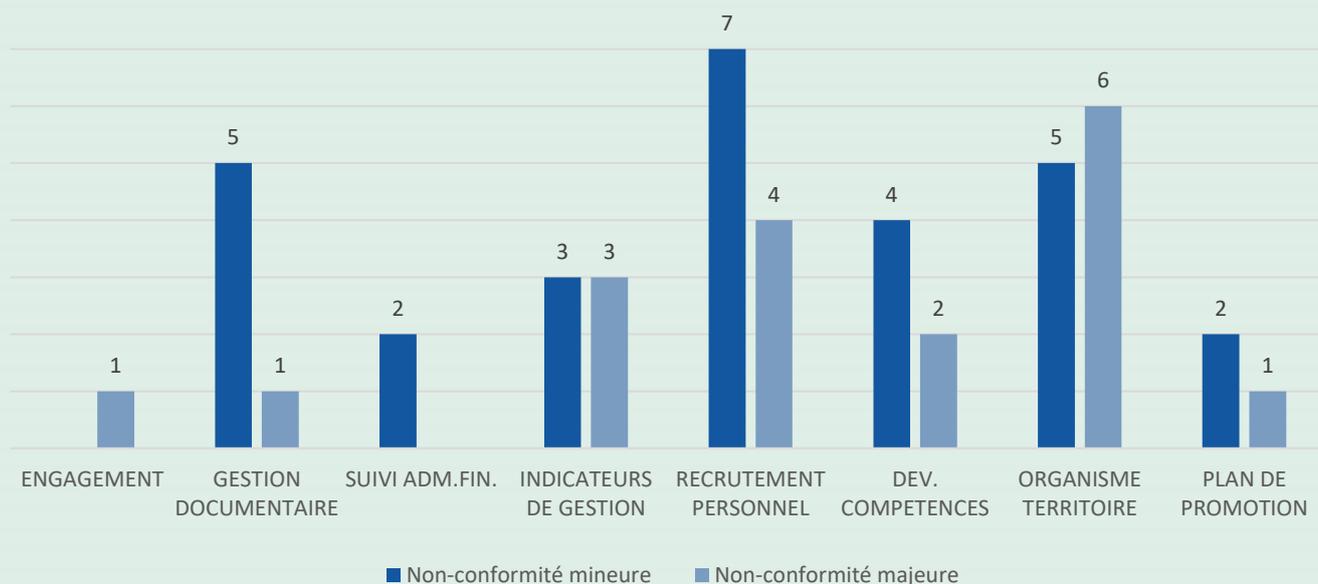
Pas de non-conformité

### POINTS DE VIGILANCE – ENGAGEMENT 5

- Complétude du conventionnement
- Bilan qualitatif de l'accompagnement VAE







NB : 89 EPL ont répondu sur cet engagement

### Synthèse des libellés des non-conformités

#### Engagement 5.1.1 – Engagement

- La formalisation et la communication de l'engagement de l'organisme à développer et soutenir la démarche qualité ne sont pas adaptées à l'activité réalisée par l'organisme

#### Engagement 5.1.2 – Gestion documentaire

- La diffusion, l'actualisation et la mise en œuvre des documents établis sont partielles
- La gestion documentaire est incomplète, des notes internes et le livret d'accueil n'ont pas été validés
- La liste des documents externes n'est pas disponible
- Les documents applicables du système qualité ne sont pas connus et appliqués par le personnel
- Les règles appliquées en matière de gestion documentaire quant à l'assurance de disposer en consultation de la seule version applicable des documents ne sont pas adaptées.

#### Engagement 5.2.1 – Suivi administratif et financier des conventions

- L'organisme n'est pas en mesure de présenter la manière dont la vérification de la complétude des dossiers financiers avant l'entrée en formation est réalisée
- Les dispositions formalisées dans la note interne ne correspondent qu'en partie aux pratiques constatées

#### Engagement 5.2.2 – Indicateurs de gestion

- Absence de comptabilité analytique
- L'organisme n'a pu présenter d'indicateurs de gestion permettant le suivi des prestations au niveau qualitatif et quantitatif

#### Engagement 5.3.1 – Recrutement des personnels

- Absence de programme d'intégration du nouveau personnel
- La note interne ne décrit pas les règles de recrutement des intervenants extérieurs ni les règles d'entretien
- La réalisation des entretiens annuels avec les intervenants extérieurs n'est pas démontrée
- Le processus de recrutement des prestataires et des vacataires est incomplet
- Les outils actuels ne permettent pas de mesurer, avec fiabilité, si les compétences de l'équipe actuelle et des futurs recrutements correspondent aux besoins de l'organisme
- Pas de grilles de compétences exprimées pour recruter les intervenants externes
- Pour les formateurs agents titulaires du lycée, les modalités de réalisation des entretiens annuels, des enregistrements ne respectent pas la note interne

## Suite Synthèse des libellés des non-conformités

### **Engagement 5.3.2 – Développement des compétences des personnels**

- Le livret d'accueil du personnel ne décrit pas le système qualité et les attendus associés
- Le plan de formation est trop générique, il ne tient pas compte des formations obligatoires spécifiques (habilitation...)
- Le plan de formation ne fait pas l'objet d'un bilan annuel

### **Engagement 5.4.1 – Intégration de l'organisme dans son territoire**

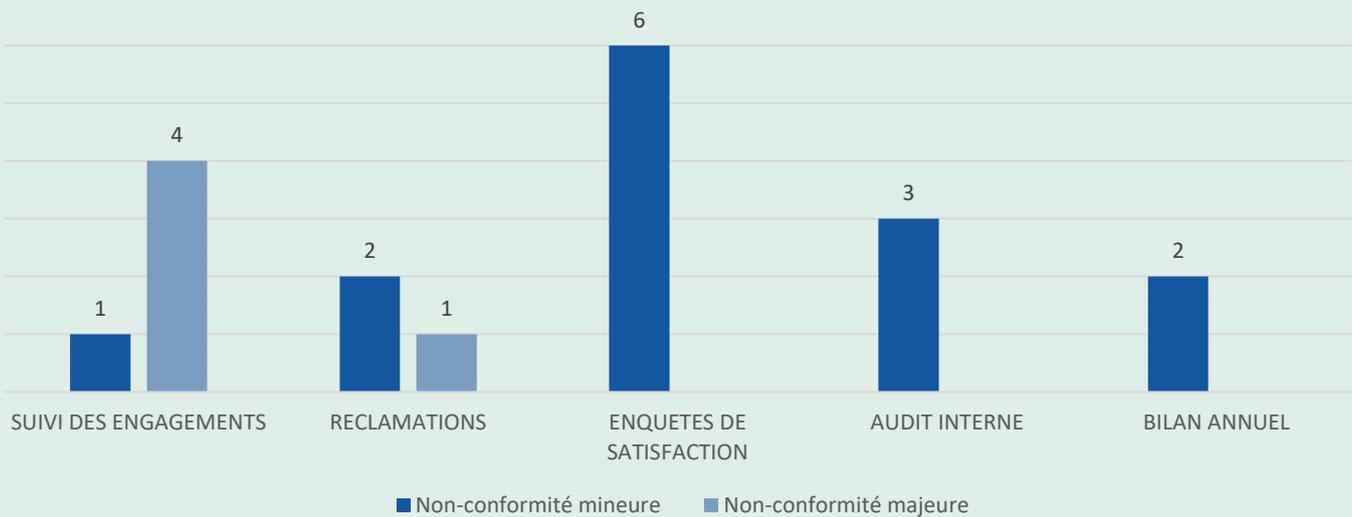
- Le dispositif de veille lié aux différentes filières métiers n'est pas défini. Il n'est pas démontré l'exploitation des résultats
- Le descriptif du processus de veille est incomplet (responsabilité, fréquence, résultats)
- Toutes les exigences liées au RGPD ne sont pas appliquées

### **Engagement 5.4.2 – Plan de promotion des prestations de l'organisme**

- Absence de plan de promotion
- Absence d'éléments de pilotage du plan de promotion

## POINTS DE VIGILANCE – Dispositions de management

- Gestion des prestataires et intervenants externes (processus de recrutement, évaluation des prestations...)
- Gestion documentaire : utilisation partagée du mode de gestion documentaire et utilisation des documents Qualité en vigueur
- Comptabilité analytique et tenu d'un tableau de bord financier
- Evaluation du plan de formation du personnel et bilan annuel
- Descriptif du processus de veille (type, responsabilité, fréquence, diffusion, évaluation des résultats)



NB : 89 EPL ont répondu sur cet engagement

### Synthèse des libellés des non-conformités

#### Engagement 6.1 – Suivi des engagements

- Les dispositifs de surveillance régulière du respect des engagements de service sont insuffisamment déterminés et mis en œuvre

#### Engagement 6.2 – Réclamations

- Absence de bilan des réclamations et d'intégration des actions au plan d'amélioration
- Les dispositions prévues et celles mises en œuvre ne permettent pas d'assurer que les réclamations émises sont traitées de manière efficace avec suivi de la mise en œuvre

#### Engagement 6.3 – Enquêtes de satisfaction

- La réalisation d'une enquête annuelle auprès des financeurs n'est pas démontrée
- Le traitement des résultats des enquêtes ne donne pas lieu à une analyse des points forts et faibles, ainsi que la mise en œuvre et le suivi d'un plan d'amélioration

#### Engagement 6.4 – Audit interne

- Absence de formation préalable à la conduite d'audit
- L'audit interne n'a pas porté sur l'ensemble des engagements et sur l'ensemble du champ de certification (bilan de compétence)
- Les écarts détectés lors de l'audit interne ne sont pas formalisés dans le plan d'action.
- Les modalités de qualification des auditeurs internes ne sont pas spécifiées.

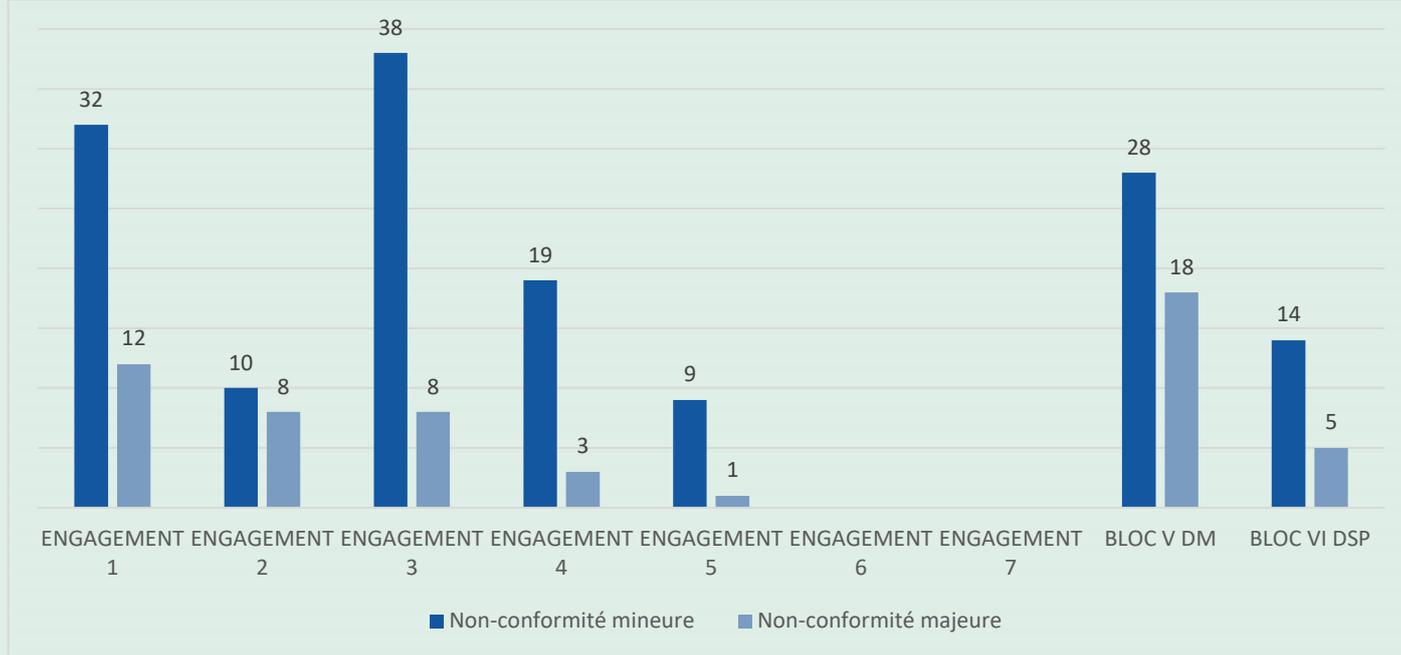
#### Engagement 6.5 – Réalisation d'un bilan annuel

- Le compte rendu du bilan annuel n'est pas complet au regard du référentiel
- Pas de bilan annuel formalisé

### POINTS DE VIGILANCE – Dispositions de suivi et de pilotage

- Modalités de suivi du respect des engagements
- Recueil de la satisfaction auprès de l'ensemble des parties prenantes (bénéficiaires, entreprises alternance, financeurs, commanditaires, équipe pédagogique)
- Accessibilité à l'ensemble des parties prenantes du dépôt de réclamations
- Traitement et utilisation du recueil de la satisfaction et des conclusions des audits pour définir des actions correctives qui alimentent le plan d'amélioration
- Modalité de suivi du plan d'amélioration
- Complétude du bilan annuel

## SYNTHESE DES NON-CONFORMITES RELEVES PAR ENGAGEMENT



- ➊ L'engagement ayant recueilli le plus de non conformités majeures est celui liés aux dispositions du Management
- ➋ L'engagement ayant recueilli le plus de non conformités mineures est celui lié à l'action de formation. Suivi de près par celui de l'accueil-information.
- ➌ Les engagements liés à la VAE et aux bilan de compétences non recueillis aucune non-conformité.

### Equipe Qualité Eduter Ingénierie

L'institut Agro Dijon

<https://institut-agro-dijon.fr/>

<https://eduter.fr/eduter-ingenierie/activites-et-services/>