

# Référentiel Engagement de service

## QualiFormAgri

Activités d'accueil, d'information, d'ingénierie de formation, de mise en œuvre et de suivi des activités concourant au développement des compétences et à l'insertion

Référence : REF 132

Date d'approbation : 16 10 2019

Date de mise en application : 02 01 2020

# SOMMAIRE

I. DOMAINE D'APPLICATION .....	3
II. CONTEXTE GENERAL .....	4
III. CONTEXTE REGLEMENTAIRE .....	5
IV. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE.....	6
V. LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT .....	36
VI. LES DISPOSITIONS DE SUIVI ET DE PILOTAGE.....	41
VII. LES MODALITES DE REFERENCE A LA CERTIFICATION ET D'UTILISATION DE LA MARQUE ENGAGEMENT DE SERVICE .....	44
VIII. DOSSIER DE CANDIDATURE .....	45
IX. MODALITES D'ATTRIBUTION ET DE MAINTIEN DU CERTIFICAT ENGAGEMENT DE SERVICE ....	45
X. GLOSSAIRE .....	50
ANNEXE 1 : DOSSIER DE CANDIDATURE .....	53

## I. Domaine d'application

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

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

Le référentiel REF132 QualiFormAgri couvre l'ensemble des activités concourant au développement des compétences telles que la loi du 5 septembre 2018 *pour la liberté de choisir son avenir professionnel* les a définis :

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

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

Un organisme candidat souhaitant démontrer sa conformité au présent référentiel doit répondre aux exigences des dispositions « Management », « Suivi et pilotage des engagements », ainsi qu'aux exigences des engagements 1, 2,7 et a minima à celles d'au moins une activité du domaine d'application (3 à 6).

Chaque terme suivi d'un astérisque fait l'objet d'une définition présente dans le glossaire.

### **Deux types de demandeurs de la certification :**

#### **a) Définition du demandeur mono site**

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

#### **b) Définition du demandeur multi sites :**

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

### Ces sites doivent :

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

### L'organisme de pilotage doit :

- Exercer une fonction centrale dans laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées
- Avoir une maîtrise unique du système qualité, c'est-à-dire avoir le pouvoir d'imposer des mesures correctives le cas échéant sur tout site qui lui est rattaché. Cette mesure est stipulée dans la convention passée entre l'organisme de pilotage et les sites concernés par la certification. Cette convention précise les droits et devoirs des 2 parties en termes de respect du référentiel
- Assurer que le système qualité répond aux exigences du référentiel et est appliqué
- Déclarer avoir audité tous les sites avant l'audit initial
- Recueillir et analyser les informations en provenance de tous les sites ainsi que prouver son autorité et aptitude pour décider de mettre en place des actions d'amélioration.

## II. Contexte général

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

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

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

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

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

### Exposé des motifs

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

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

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

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

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

Le législateur a confié à l'enseignement agricole public cinq missions : au-delà d'assurer une formation générale, technologique et professionnelle initiale et continue, il

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

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

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

Dans ce contexte et pour répondre à l'ambition d'offrir une prestation de qualité aux usagers, le Ministère chargé de l'agriculture a fait le choix du déploiement à l'ensemble des organismes de formation des EPLEFPA\* du référentiel REF132 QualiFormAgri, incluant des engagements relatifs au management. Il entend ainsi valoriser l'environnement singulier des établissements ouverts à leur territoire par leurs missions.

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

Le Ministère a pour ambition de faciliter les transitions et d'améliorer la capacité d'anticipation de tous les organismes de formation des EPLEFPA\* par le référentiel Engagement de service REF132 QualiFormAgri.

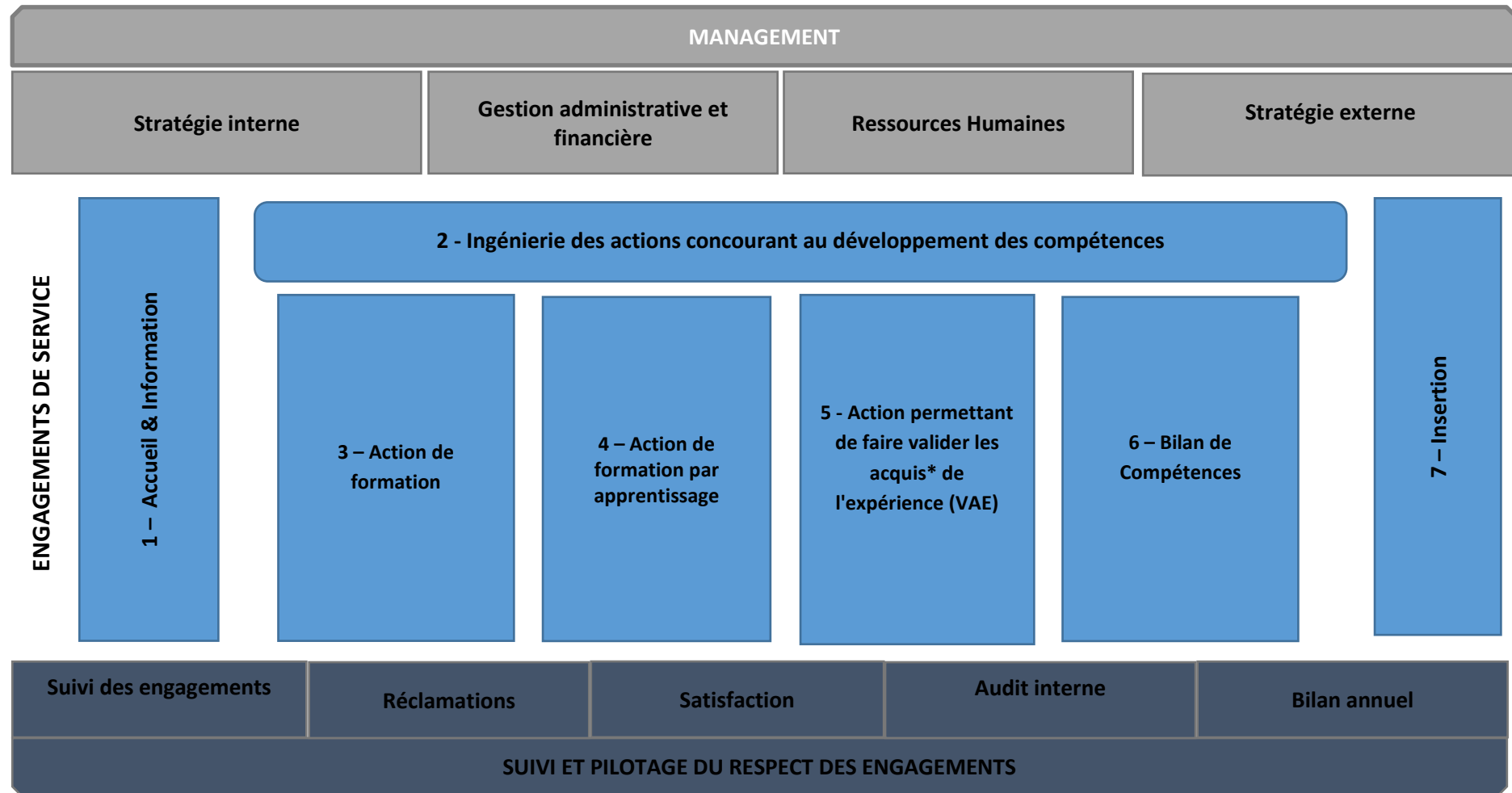
### **III. Contexte réglementaire**

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de service prévue par les articles L433-3 à L433-10 et R 433-1 et R433-2 et R 453-1 du Code de la consommation.

## IV. Les engagements de service

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

Le référentiel REF132 est organisé selon l'architecture ci-dessous :



## 1 - Accueil & Information

ENGAGEMENT DE SERVICE	MOYENS MIS EN ŒUVRE / DETAILS DE LA DISPOSITION OU DE LA MODALITE	METHODES DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>1.1 - Assurer un accueil individualisé dans des conditions favorables à l'échange</p> <p><i>Indicateur 9 - 21</i></p>	<p>Pour l'accueil physique, un lieu d'accueil est clairement identifié sur chaque site concerné. Il est prévu un espace de mise à disposition des brochures et documents d'information.</p> <p>Une permanence est assurée pendant les heures d'ouverture définies par l'organisme de formation et affichées à l'extérieur.</p> <p>Le personnel est à l'écoute des demandeurs. Il les oriente vers les services de l'organisme de formation ou vers d'autres structures.</p> <p>Le personnel est qualifié pour assurer l'accueil des demandeurs. Sa qualification est organisée par l'organisme de formation selon une note interne « Qualification des personnels » présentant les modalités d'organisation des qualifications.</p> <p>La qualification nécessite au minimum une demi-journée de formation ou un équivalent et ce, dans le mois qui suit la prise de fonction. Cette formation peut être réalisée par l'organisme de formation et donne lieu à une attestation.</p> <p>Elle doit contenir a minima une information sur les formations dispensées et les productions de l'atelier technologique et/ou de l'exploitation agricole de l'établissement.</p> <p>Les supports destinés au personnel en charge de l'accueil et de l'information rassemblent les informations concernant l'EPLEFPA, son organisation, ses moyens, ses actions concourant au développement des compétences, son environnement. Ils sont consultables dans le lieu d'accueil.</p> <p>En dehors des heures d'ouverture, un message téléphonique identifiant l'organisme de formation du Ministère en charge de l'Agriculture précise les heures d'ouverture.</p> <p>Gestion des demandes Les demandes d'information et de documentation sont enregistrées dans un fichier prospects/contacts et font l'objet d'une réponse dans un délai de 8 jours ouvrés.</p>	<p>Vérification de l'application de la note interne « Accueil » dont la partie sur l'organisation de l'accueil (physique, numérique et téléphonique)</p> <p>Examen du planning des permanences</p> <p>Vérification de la signalétique (panneau d'indication) d'un lieu d'accueil</p> <p>Vérification de la présence d'un support pour le personnel en charge de l'accueil et de l'information et de sa mise à jour</p> <p>Vérification de l'affichage des heures d'ouverture à l'extérieur du lieu d'accueil</p> <p>Vérification de la réalisation de la formation ou équivalent à l'accueil (au</p>

		<p>maximum 1 mois après prise de fonction) et des attestations délivrées</p> <p>Vérification du contenu de la formation</p> <p>Vérification de la messagerie téléphonique en dehors des heures d'ouverture identifiant l'organisme de formation et les heures d'ouverture</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>
<p>1.2 - Fournir une information et un conseil clairs, précis et à jour relatifs aux prestations de l'organisme de formation</p> <p><i>Indicateurs 1 - 2 - 3 - 9</i></p>	<p>L'organisme de formation fournit aux demandeurs un conseil et des informations concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ses missions, ses activités et son environnement (services santé, administratifs et culturels)</li> <li>- les différentes actions proposées concourant au développement des compétences, ainsi que leurs conditions d'accès (financement, rémunération, fréquence de mise en œuvre des actions, processus de recrutement...).</li> </ul> <p>L'ensemble des supports d'information actualisés régulièrement et datés mentionne a minima :</p> <p><u>Pour la présentation de l'organisme de formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'EPLEFPA* support</li> <li>- Le nom de l'organisme de formation</li> <li>- L'adresse</li> <li>- Téléphone – Mail</li> <li>- L'adresse de l'ensemble des sites</li> </ul>	<p>Présence de supports d'information actualisés sur les actions proposées par l'organisme de formation</p> <p>Vérification des contenus des supports de présentation et des actions proposées par de l'organisme de formation</p>



Pour les certifications professionnelles :

- Le niveau de l'action dans le cadre d'une filière de formation
- *La poursuite de formation possible*
- *La possibilité- de valider un/ou des blocs de compétences*
- *Les modalités d'adaptation possibles du parcours pour tenir compte du niveau initial du demandeur ou de sa situation (validation d'acquis\* académique, épreuves certificatives de positionnement\* ainsi que les « passerelles possibles »*
- Les principales activités du métier visées par l'action de formation
- Les principaux débouchés
- les conditions d'environnement du métier
- Les différentes voies de formation préparant au métier avec leurs spécificités
  
- Les taux de réussite aux examens de la session précédente a minima
- Les taux d'insertion professionnelle de la session précédente a minima
- Les taux d'appréciation des bénéficiaires de la session précédente a minima

Pour les actions relatives à la VAE et au bilan de compétences, les supports de présentation comportent a minima :

- Les modalités d'accompagnement dans la VAE
- Les modalités de conduite du bilan de compétences

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

## 2 -Ingénierie des actions concourant au développement des compétences

ENGAGEMENT DE SERVICE	MOYENS MIS EN ŒUVRE / DETAILS DE LA DISPOSITION OU DE LA MODALITE	METHODES DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>2.1 Identifier le besoin d'un demandeur au cours d'un entretien Individuel</p> <p><i>Indicateur 4 - 21</i></p>	<p>L'identification et l'analyse des besoins de la personne se font dans le cadre d'un entretien individuel systématique dans le mois qui suit sa demande (hors demande sur une plateforme nationale). Il a pour objectif d'apporter une réponse adaptée en termes d'orientation et de choix d'actions.</p> <p>Cet entretien est conduit par une personne qualifiée. La qualification est effective avant sa réalisation et nécessite au minimum la connaissance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des techniques de conduite d'entretien, d'explicitation</li> <li>- de l'offre existante de l'organisme de formation</li> <li>- des partenaires du Service Public Régional d'Orientation</li> <li>- des financements de la formation professionnelle</li> <li>- du cadre règlementaire des actions proposées par l'organisme de formation.</li> </ul> <p>Les informations recueillies lors de l'entretien complètent l'enregistrement réalisé lors de la phase d'accueil et d'information (fichier prospect/contact). Elles sont constituées des éléments suivants :</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 de l'entretien,</i></li> <li>- <i>remarques éventuelles,</i></li> <li>- <i>comment le demandeur a identifié l'organisme de formation</i></li> <li>- <i>nom de la personne qui a pris le premier contact,</i></li> <li>- <i>liste des documents fournis ou envoyés,</i></li> <li>- <i>point sur la 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> <li>- <i>modalité de financement de l'action</i></li> </ul>	<p>Vérification de la prise de rendez-vous (téléphonique ou physique) dans le mois qui suit</p> <p>Examen de l'enregistrement de l'entretien et de son contenu</p> <p>Vérification de l'application de la note « Qualification des personnels » précisant les modalités de qualification à la conduite d'entretien</p> <p>Vérification de l'attestation de qualification du personnel réalisant l'entretien individuel</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

	<p>Pour la VAE, cet entretien débouche sur la fourniture des coordonnées de la DRAAF* SRFD* pour réaliser l'étape de la recevabilité et sur la mise à disposition d'informations relatives au financement mobilisable.</p>	
<p>2.2 – Proposer une réponse adaptée au projet professionnel du demandeur individuel</p> <p><i>Indicateurs 4 - 5 - 6 - 7 - 8</i></p>	<p>L'analyse de la situation de chaque demandeur repose a minima sur l'identification des pré-acquis*, la vérification des pré-requis*, l'analyse de la motivation et du projet professionnel.</p> <p>La note interne « Parcours de formation » dont la partie sur les modalités de réalisation du positionnement* définit pour chaque formation de l'organisme de formation, la définition du terme positionnement, les différentes actions menées, leur déroulement, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p> <p>Dans les 10 jours ouvrés qui suivent l'obtention des résultats du positionnement, l'organisme de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informe le demandeur des résultats de son positionnement,</li> <li>- propose un parcours individualisé,</li> <li>- conseille le demandeur sur les certifications et modes de validations adaptés à sa situation et propose de l'aider à élaborer ou faire réaliser un dossier de validation d'acquis, si les conditions réglementaires sont respectées.</li> </ul> <p>Le parcours proposé peut faire part de préconisations d'ordre pédagogique pour tenir compte du contexte du projet professionnel ou des aptitudes du demandeur.</p> <p>A l'issue des phases accueil, analyse de la demande et du besoin, une contractualisation est réalisée avec le demandeur devenu bénéficiaire.</p> <p>Une note interne « Ingénierie des actions concourant au développement des compétences » présente les différentes étapes du traitement d'une demande : identification, positionnement, proposition de réponse, contractualisation et entrée dans un parcours de développement des compétences, avec les délais de réponse, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	<p>Vérification de la réalisation d'un positionnement* et de son contenu</p> <p>Vérification de l'information sous 10 jours ouvrés 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 l'application de la note interne « Ingénierie des actions concourant au développement des compétences » présentant les différentes étapes du traitement d'une demande</p>

ENGAGEMENT DE SERVICE	MOYENS MIS EN ŒUVRE / DETAILS DE LA DISPOSITION OU DE LA MODALITE	METHODES DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>2.3 - Prendre en compte une demande spécifique de formation faisant l'objet d'une réponse à un appel d'offres</p> <p><i>Indicateurs 4 - 6 - 17 - 21 - 28</i></p>	<p>Les exigences de la demande en matière de conduite pédagogique, d'organisation de la formation, d'objectif d'individualisation des parcours, d'insertion pour le public ciblé sont expertisées et donnent lieu à un document d'analyse de la demande.</p> <p>La réponse est élaborée en tenant compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des données et recommandations contenues dans l'appel d'offres,</li> <li>- du document d'analyse préalablement rédigé.</li> </ul> <p>Une relecture, par une autre personne, vérifie la cohérence et la clarté du contenu de la réponse.</p> <p>La réponse s'appuie sur la stratégie de l'organisme de formation au regard de son intégration dans son territoire et de ses objectifs de développement.</p> <p>Les conditions nécessaires à la mise en œuvre de l'offre de formation sont estimées et assurées notamment en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- formateurs qualifiés,</li> <li>- matériels et locaux spécifiques,</li> <li>- modalités pédagogiques adaptées.</li> </ul> <p>Un responsable du pilotage de cette phase est identifié et qualifié selon des critères définis par l'organisme de formation. La qualification nécessite au minimum la connaissance des techniques d'ingénierie de formation et/ou une expérience en tant que formateur.</p>	<p>Examen du lien entre les actions de formation et le projet stratégique</p> <p>Examen de l'identification et des qualifications du responsable du pilotage</p> <p>Vérification de l'analyse de la demande</p> <p>Vérification de l'offre par une tierce personne (signature).</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

ENGAGEMENT DE SERVICE	MOYENS MIS EN ŒUVRE / DETAILS DE LA DISPOSITION OU DE LA MODALITE	METHODES DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>2.4 Prendre en compte une demande spécifique de formation (entreprises, branches, OPCO, collectivités, ...)</p> <p><i>Indicateurs 4 - 6 - 17 – 21 - 28</i></p>	<p>L'organisme de formation définit les objectifs et modalités de réalisation de la prestation en adéquation avec les attentes et les contraintes du demandeur.</p> <p>La prise en compte des exigences est réalisée par un interlocuteur identifié et qualifié selon des critères définis par l'organisme de formation.</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 services,</li> <li>- des dispositifs de formation existants dans l'organisme de formation.</li> </ul> <p>Le cahier des charges* doit préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'identification du demandeur de la formation,</li> <li>• la nature et le contexte de la demande,</li> <li>• les attendus en formation ou besoin en compétences à acquérir ou à développer,</li> <li>• le public concerné (profil et niveau, expériences antérieures, degré d'autonomie)</li> <li>• l'organisation de la prestation,</li> <li>• l'évaluation et le suivi de la prestation,</li> <li>• le budget prévisionnel de l'action.</li> </ul> <p>Une assistance à la rédaction du cahier des charges* peut être fournie au demandeur si son cahier des charges* est incomplet.</p> <p>L'interlocuteur qualifié assure un suivi de la demande (relance, contact...) suivant les modalités définies par l'organisme de formation.</p> <p>Une note interne « Ingénierie des actions concourant au développement des compétences » dont la partie « modalités de suivi de la demande spécifique de formation » définit son déroulement (y compris une phase de reformulation de la demande), les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	<p>Vérification de l'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la note interne « Qualification des personnels » 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 « Ingénierie des actions concourant au développement des compétences » dont la partie « modalités de suivi de la demande spécifique de formation »</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>A partir des informations du cahier des charges*, une offre est transmise au demandeur dans les 15 jours ouvrés suivants 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 pré-requis</li> <li>• la durée et les dates proposés</li> <li>• le programme proposé</li> <li>• les méthodes pédagogiques</li> <li>• la gestion des parcours individualisés le cas échéant</li> <li>• les conditions de formation : moyens mis en œuvre par l'organisme de formation (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 s'il y a lieu.</li> </ul>	<p>Entretien avec le personnel</p> <p>Examen de la transmission <u>sous 15 jours ouvrés maximum</u> d'une offre de formation au demandeur répondant au cahier des charges*.</p> <p>Vérification de la complétude de l'offre</p>
--	--	---

### 3 - Actions de formation

NB : dans le présent chapitre, le terme bénéficiaire désigne le stagiaire de la formation professionnelle continue

ENGAGEMENT DE SERVICE	MOYENS MIS EN ŒUVRE / DETAILS DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>3.1 Etablir le contrat pédagogique* de chaque bénéficiaire ou groupe de bénéficiaires</p> <p><i>Indicateurs 8 - 9 - 10 - 16 - 17</i></p>	<p>Le contrat pédagogique* est établi et signé entre les parties prenantes : le bénéficiaire et son représentant légal lorsqu'il est mineur, l'entreprise (s'il y a lieu) et l'organisme de formation.</p> <p>Il comporte a minima les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le titre de l'action de formation,</li> <li>- les objectifs de la formation,</li> <li>- les modalités de validation (attestation, certification ...)</li> <li>- le parcours de formation individualisé, construit à partir des conclusions des actions conduites lors de la phase d'analyse de la demande (positionnement) ou des contraintes requises par l'appel d'offres ou le cahier des charges*,</li> <li>- la durée de la formation,</li> <li>- le calendrier du parcours de formation mentionnant si nécessaire les périodes en entreprise,</li> <li>- les modalités pédagogiques retenues (présentiel, FOAD...),</li> <li>- les modalités de suivi du bénéficiaire,</li> <li>- les engagements des parties prenantes.</li> </ul> <p>Le contrat pédagogique* prévoit s'il y a lieu une ou des périodes de mobilité internationale dans le cadre d'un contrat d'alternance.</p> <p>Dans la situation d'action de formation collective issue d'un appel d'offres ou d'une demande spécifique, il se peut qu'un contrat pédagogique* identique à l'ensemble des participants soit établi et que l'ensemble de ses termes soient directement intégrés à la convention de prestation de formation*.</p> <p>Le règlement intérieur de l'organisme de formation est annexé au contrat pédagogique*.</p> <p>Les éléments du contrat pédagogique* sont pris en référence pour l'établissement des conventions de prestation de formation* incluant les modalités financières.</p>	<p>Examen des qualifications du responsable du pilotage de l'ingénierie de l'offre de formation</p> <p>Vérification de l'analyse de la demande</p> <p>Vérification de l'offre par une tierce personne (signature).</p> <p>Vérification du document de planification de l'action</p> <p>Examen de l'application de la note interne « Suivi administratif et financier » dont la partie « modalités de suivi des conventions »</p> <p>Vérification de l'organisation d'une validation des actions</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

		<p>Vérification de la validation de l'offre par une <i>convention</i> signée</p> <p>Examen de la complétude de la convention</p> <p>Vérification d'avenant à la convention, le cas échéant</p>
<p>3.2 Concevoir un parcours de formation pour permettre l'atteinte des objectifs du bénéficiaire</p> <p><i>Indicateurs 6 - 7 - 10</i></p>	<p>L'équipe pédagogique est en charge de la conception des contenus de formation et les progressions pédagogiques en fonction de l'action de formation proposée. Une note interne « Parcours de formation » précise les modalités de travail de l'équipe pédagogique et la fréquence des réunions pédagogiques pour les formations à visée de diplôme.</p> <p>Une note interne « Parcours de formation » précise la typologie des actions de formation proposées par l'organisme de formation, graduées du stage court qualifiant (de quelques heures) à la formation certifiante (de quelques mois).</p> <p>Elle définit pour chaque action de formation visée les modalités de conception, de suivi, d'actualisation du programme de formation et de progression pédagogique. Elle mentionne les fonctions concernées et les moyens affectés. Les modalités de mise en œuvre de la formation sont détaillées.</p> <p>Pour les actions de formation, la visée certificative est précisée, son caractère alternant, le rôle confié à l'entreprise lors des stages ou pendant les périodes en entreprise.</p> <p>Les durées et les éventuelles contraintes calendaires relatives à la certification visée ou au cahier des charges*, ainsi que les exigences réglementaires et/ou financières sont décrites.</p> <p>La note interne « Accueil » décrit les locaux et équipements et définit les modalités et conditions d'utilisation par les bénéficiaires.</p>	<p>Vérification de l'application de la note interne « Parcours de formation » dont la partie sur les modalités de conception, de suivi, d'actualisation des programmes de formation.</p> <p>Vérification du suivi du pilotage pédagogique des formations (compte-rendu des réunions/action)</p> <p>Entretien avec le personnel Description des locaux et équipements et leurs modalités d'utilisation</p>

<p>3.3 - Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la formation</p> <p>Indicateur 9</p>	<p>Un accueil est réalisé le premier jour de formation par le responsable de la formation et/ou le responsable de l'organisme de formation. Il fait l'objet de la présentation du livret d'accueil comprenant a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la description de l'organisme de formation et de l'EPLFPA* support,</li> <li>- les prestations concourant au développement des compétences proposées par l'organisme de formation,</li> <li>- l'organigramme fonctionnel et les interlocuteurs principaux du bénéficiaire,</li> <li>- les conditions de restauration et d'hébergement proposées par l'organisme de formation,</li> <li>- le déroulement de la formation et les modalités d'évaluation, si besoin,</li> <li>- les différentes aides aux bénéficiaires,</li> <li>- les procédures de représentation des bénéficiaires aux différentes instances de gouvernance de l'organisme de formation et de l'EPLFPA* support.</li> </ul> <p>Ce temps d'accueil permet à chaque bénéficiaire de se présenter et d'indiquer ses attentes vis-à-vis de la formation.</p> <p>Cet accueil est l'occasion de détailler le déroulement de la formation dans l'organisme de formation et le cas échéant en entreprise, ainsi que les principales règles de fonctionnement issues du règlement intérieur.</p> <p>La phase d'accueil est dimensionnée selon la durée de la formation mise en œuvre et le public visé.</p> <p>Une note interne « Accueil » dont la partie « modalités de réalisation de l'accueil des bénéficiaires en début de formation » définit le déroulement de l'accueil, les fonctions concernées, les moyens affectés et les ressources utilisées.</p> <p>La note interne différencie l'accueil au regard de la durée de la formation et selon qu'elle est certifiante ou non.</p>	<p>Vérification de l'application de la note interne « Accueil » dont la partie sur les « modalités de réalisation de l'accueil des bénéficiaires en début de formation »</p> <p>Vérification du Règlement intérieur</p> <p>Vérification des procédures de représentation des bénéficiaires</p> <p>Entretien avec le personnel</p>
<p>3.4 Assurer la complémentarité entre les phases de formation en organisme de formation et en entreprise</p> <p><b><u>(uniquement pour les formations faisant l'objet de</u></b></p>	<p>L'organisme de formation met à disposition du bénéficiaire un document de liaison lui permettant de suivre la progression de sa formation.</p> <p>Ce document comprend au minimum les rubriques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le référentiel d'activité professionnelle de la certification professionnelle visée, le cas échéant,</li> <li>- le calendrier des périodes de formation en entreprise et dans l'organisme de formation,</li> <li>- la répartition, pour chacune des périodes, des activités professionnelles à réaliser en entreprise et des enseignements prévus par l'organisme de formation,</li> <li>- des fiches reprenant les attendus par période et les réalisations effectives, permettant d'identifier les écarts. Elles sont à l'usage de l'équipe pédagogique qui ajuste la progression pédagogique.</li> </ul>	<p>Examen de la présence d'un document de liaison par bénéficiaire et de son contenu</p> <p>Examen des fiches reprenant les attendus par période et les réalisations effectives</p>

<p><b><u>mise en situation professionnelle)</u></b></p> <p><i>Indicateurs 6 - 13 – 21 - 28</i></p>	<p>Une phase de récupération des vécus en entreprise des bénéficiaires est organisée lors de la période de retour en organisme de formation. Son objectif est de faire le lien entre les deux lieux de formation. Elle est réalisée par un formateur qualifié. Sa qualification est organisée par l'organisme de formation selon une note interne « Qualification des personnels » présentant les modalités d'organisation des qualifications. La qualification nécessite au minimum une demi-journée de formation ou un équivalent et ce, au plus tard dans le mois qui précède son intervention. Cette formation peut être réalisée par l'organisme de formation et donne lieu à une attestation.</p> <p>Le déroulement de cette phase, les fonctions concernées et les moyens affectés sont définis dans une note interne « Qualification des personnels ».</p>	<p>Vérification de l'application de la note interne « Accompagnement » dont la partie sur les modalités d'organisation de la phase de récupération des vécus.</p> <p>Vérification de l'usage du document de liaison</p>
<p>3.5- Accompagner les bénéficiaires pendant la formation</p> <p><i>Indicateurs 12 - 20 - 26 - 28</i></p>	<p>L'organisme de formation met en œuvre un accompagnement de différents ordres pour assurer la réussite du bénéficiaire, prévenir l'abandon de formation, favoriser son insertion sociale et professionnelle ainsi que l'intégration des personnes en situation en handicap.</p> <p>L'organisme de formation décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les abandons.</p> <p>L'accompagnement est réalisé dans les différentes phases de la formation et peut donner lieu, le cas échéant, à des ajustements du parcours du bénéficiaire.</p> <p>L'accompagnement peut être conduit par différents membres de l'équipe pédagogique dont les missions sont définies par chaque organisme de formation.</p> <p>Pour les formations à visée de certification professionnelle, au moins deux entretiens pour la durée de la formation entre un référent pédagogique et le bénéficiaire sont réalisés selon les modalités définies par l'organisme de formation (fréquence, objectifs). Des activités de remédiation peuvent être proposées en fonction des conclusions des entretiens et des évaluations formatives. Un dossier de suivi pédagogique est constitué pour chaque bénéficiaire. Il comprend, au minimum, le bilan des évaluations, les comptes rendus d'entretien et le suivi en entreprise.</p>	<p>Vérification de l'application de la note interne « Accompagnement »</p> <p>Examen des 2 comptes rendus d'entretien individuel (a minima)</p> <p>Vérification des modalités d'échanges et de suivi de la formation et de la complétude du dossier de suivi pédagogique</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

	<p>Pour les formations comportant des périodes en entreprise, l'organisme de formation définit les modalités d'échanges et de suivi.</p> <p>Une fiche de suivi permet l'enregistrement des informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• date,</li> <li>• nom du bénéficiaire,</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 du bénéficiaire (pour une visite),</li> <li>• origine du contact (normal, demandé par le bénéficiaire, l'entreprise, suite à un problème...),</li> <li>• objectif du contact,</li> <li>• compte rendu écrit, préconisations,</li> <li>• signature du référent pédagogique qui a réalisé le contact,</li> <li>• signature des formateurs ayant pris connaissance de la fiche avec date.</li> </ul> <p>Une note interne « Accompagnement » définit les différentes actions d'accompagnement y compris accompagnement du handicap, les fonctions concernées, les moyens affectés et les modalités de prévention des abandons, de décrochage des bénéficiaires.</p>	
<p>3.6 - Reconnaître et valider les acquis* en cours et en fin de formation</p> <p><i>Indicateurs 11 - 12 - 16</i></p>	<p>Une mesure des acquis* des bénéficiaires est réalisée en cours et en fin de formation, elle est faite en lien avec la progression pédagogique prévue et selon le plan d'évaluation établi en prenant en compte les objectifs de la formation ainsi que les exigences réglementaires relatives à la certification professionnelle visée.</p> <p>Les acquis* de formation et leur reconnaissance donnent lieu au minimum à la délivrance d'attestations de suivi a minima.</p> <p>Une note interne « Parcours de formation » définit les modalités d'évaluation en cours et fin de formation, les modalités de mesure de la progression des acquis* du bénéficiaire. s.</p>	<p>Vérification de l'évaluation en cours et en fin de formation</p> <p>Examen des attestations de suivi et de validation des compétences acquises</p> <p>Vérification de l'application de la note interne « Parcours de formation »</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

<p>3.7 - Améliorer la formation à partir de l'écoute des parties prenantes</p> <p><i>Indicateurs 28 - 30 - 31 - 32</i></p>	<p>Les bénéficiaires, les entreprises et l'équipe pédagogique sont sollicités lors d'une enquête de satisfaction laissant des champs d'appréciation libres, pour donner leur avis sur le déroulement de la formation (adéquation attente et formation réalisée, acquis* formation, aspects pédagogiques, accompagnement, 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 session de formation et rassemble les éléments suivants : la synthèse des enquêtes des parties prenantes, les dysfonctionnements relevés et les ajustements réalisés en cours de formation, la réussite à la certification, le cas échéant. Ce bilan alimente le plan d'amélioration des actions de formation.</p>	<p>Vérification de l'existence des enquêtes des différentes parties prenantes</p> <p>Examen des résultats des évaluations</p> <p>Vérification du bilan de chaque session de formation</p> <p>Examen du plan d'amélioration continue</p>
--	---	---

#### 4 – Action de formation par apprentissage

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

ENGAGEMENT DE SERVICE	MOYENS MIS EN ŒUVRE / DETAILS DE LA DISPOSITION	METHODES DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>4.1 – Etablir le contrat pédagogique* de chaque bénéficiaire pris en référence pour son contrat pédagogique</p> <p><i>Indicateurs 5 - 6 - 8 - 10</i></p>	<p>Le contrat pédagogique* est établi et signé entre les parties-prenantes : le bénéficiaire et son représentant légal lorsqu'il est mineur, l'entreprise et l'organisme de formation.</p> <p>Il comporte a minima les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le diplôme ou le titre à finalité professionnelle visé,</li> <li>- les objectifs de la formation,</li> <li>- la durée de la formation,</li> <li>- le parcours de formation individualisé, construit à partir des conclusions des actions conduites lors de la phase d'analyse de la demande (positionnement),</li> <li>- le calendrier du parcours de formation mentionnant les périodes au CFA et en entreprise,</li> <li>- les modalités pédagogiques retenues (présentiel, FOAD...),</li> <li>- les modalités de suivi du bénéficiaire,</li> <li>- les engagements des parties prenantes.</li> </ul> <p>Le contrat pédagogique* prévoit s'il y a lieu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une ou des périodes de mobilité internationale,</li> <li>- un complément de formation dans une entreprise tierce.</li> </ul> <p>Le règlement intérieur de l'organisme de formation est annexé au contrat pédagogique*.</p> <p>Les éléments du contrat pédagogique* sont pris en référence pour l'établissement du contrat d'apprentissage (diplôme ou titre à finalité professionnelle visé, durée et dates de la formation...) et les potentielles conventions de prestation de formation* incluant les modalités financières.</p>	<p>Vérification de la présence de contrat pédagogique* pour chaque contrat d'apprentissage</p> <p>Vérification de la complétude du contrat pédagogique*</p>

<p>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</p> <p><i>Indicateurs 6 – 7 – 10 - 19</i></p>	<p>Un travail collaboratif de l'équipe pédagogique permet, <i>en fonction des compétences et de la certification visées</i>, de concevoir des contenus et des progressions prenant en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les temps de formation en milieu professionnel, les projets de mobilité nationale et internationale,</li> <li>- la connaissance du milieu socio-professionnel.</li> </ul> <p>Ce travail de conception intègre tout projet de nature :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à susciter le développement de la citoyenneté des bénéficiaires,</li> <li>- à encourager l'égalité femme-homme et la mixité professionnelle,</li> <li>- à favoriser la lutte contre les discriminations.</li> </ul> <p>L'organisation pédagogique prend appui sur les équipements et locaux dont dispose l'organisme de formation. Elle s'appuie également sur l'exploitation agricole, l'atelier technologique ou toute ressource mutualisée de l'établissement dont le centre de ressources, le centre de documentation et d'information...</p> <p>Ce travail de conception aboutit à la production d'un document synoptique reprenant par période les activités professionnelles à réaliser en entreprise et les enseignements prévus par l'organisme de formation (tableau stratégique de formation) ainsi que le plan d'évaluation de la session de formation, garantissant l'adéquation des contenus de la formation aux exigences du référentiel de diplôme.</p> <p>Un suivi de la mise en œuvre de la session de formation est réalisé lors des réunions pédagogiques programmées a minima trimestriellement. Ces réunions s'appuient notamment sur l'exploitation des outils de liaison. Les travaux issus de ces réunions pédagogiques permettent d'apporter le cas échéant des modifications à la progression pédagogique prévue initialement. Les conclusions des travaux sont consignées dans des compte-rendus.</p>	<p>Vérification de l'application de la note interne « Parcours de formation » dont la partie sur les modalités de conception et de suivi d'une session de formation</p> <p>Vérification de la conception des contenus et progressions pédagogiques</p> <p>Existence du tableau stratégique de formation et du plan d'évaluation de la session de formation</p> <p>Vérification du suivi du pilotage pédagogique à partir des comptes rendus des réunions pédagogiques (une par trimestre) pour chaque session</p> <p>Entretien avec le coordinateur de la session</p>
--	--	---

<p>4.3 – Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la formation</p> <p><i>Indicateurs 9 - 15</i></p>	<p>Un accueil est réalisé le premier jour de formation du bénéficiaire dans l'organisme de formation.</p> <p>Il fait l'objet de la présentation du livret d'accueil comprenant a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la description de l'organisme de formation et de l'EPLEFPA* support,</li> <li>- les prestations proposées,</li> <li>- l'organigramme fonctionnel de l'organisme de formation,</li> <li>- les interlocuteurs principaux du bénéficiaire (référénts...)</li> <li>- une présentation de l'apprentissage (rémunération, les droits et devoirs du bénéficiaire en tant que salarié, ainsi que les règles en matière de santé et de sécurité au travail...)</li> <li>- les différentes aides au bénéficiaire,</li> <li>- les conditions de restauration et d'hébergement proposées par l'organisme de formation,</li> <li>- les procédures de représentation des bénéficiaires aux différentes instances de gouvernance de l'organisme et de l'EPLEFPA* support.</li> </ul> <p>Cet accueil est l'occasion de détailler le déroulement de la formation dans l'organisme de formation et en entreprise, ainsi que les principales règles de fonctionnement issues du règlement intérieur.</p> <p>Ce temps d'accueil permet à chaque bénéficiaire de se présenter, d'indiquer son entreprise d'apprentissage et ses attentes vis-à-vis de la formation.</p> <p>Le livret d'accueil et le support de présentation de la formation sont transmis aux représentants légaux des bénéficiaires mineurs, à défaut de leur présence.</p> <p>Une note interne « Accueil » dont la partie « modalités de réalisation de l'accueil des bénéficiaires en début de formation » définit le déroulement de l'accueil en début de formation, les fonctions concernées, les moyens affectés et les ressources utilisées. La note prévoit les modalités de preuve associées à sa réalisation (invitation, feuille d'émargement).</p> <p>En complément de l'accueil des bénéficiaires, une information collective des employeurs et/ou maîtres d'apprentissage est réalisée dans les 2 mois qui suit l'entrée en formation, afin de présenter les aspects législatifs et réglementaires de l'apprentissage, l'organisation de la formation ainsi que les principes de la pédagogie mise en œuvre.</p>	<p>Vérification de l'application de la note interne « Accueil » dont la partie sur « modalités de réalisation de l'accueil des bénéficiaires en début de formation »</p> <p>Vérification de l'existence du livret d'accueil</p> <p>Vérification de l'application de la note interne « Accompagnement » dont la partie sur les « modalités de réalisation de l'information collective des employeurs et/ou maîtres d'apprentissage »</p> <p>Entretien avec le personnel</p>
---	---	--

	<p>Une note interne « Accompagnement » dont la partie « modalités de réalisation de l'information des employeurs et/ou maîtres d'apprentissage » définit le déroulement de cette information, les fonctions concernées et les moyens affectés. La note prévoit les modalités de preuve associées à sa réalisation).</p>	
<p>4.4 – Assurer la complémentarité entre les phases de formation en entreprise et dans l'organisme de formation</p> <p><i>Indicateurs 13 – 21 - 28</i></p>	<p>L'organisme de formation met à disposition du bénéficiaire un document de liaison lui permettant de suivre la progression de sa formation.</p> <p>Ce document comprend au minimum les rubriques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le référentiel d'activité professionnelle de la certification professionnelle visée,</li> <li>- le calendrier des périodes de formation en entreprise et dans l'organisme de formation,</li> <li>- la répartition, pour chacune des périodes, des activités professionnelles à réaliser en entreprise et des enseignements prévus par l'organisme de formation (tableau stratégique de formation),</li> <li>- des fiches reprenant les attendus par période et les réalisations effectives, permettant d'identifier les écarts. Elles sont à l'usage de l'équipe pédagogique qui ajuste la progression pédagogique.</li> </ul> <p>Une phase de récupération des vécus en entreprise des bénéficiaires est organisée lors de la période de retour en organisme de formation. Son objectif est de faire le lien entre les deux lieux de formation. Elle est réalisée par un formateur qualifié. Sa qualification est organisée par l'organisme de formation selon une note interne « Qualification des personnels » présentant les modalités d'organisation des qualifications. La qualification nécessite au minimum une demi-journée de formation ou un équivalent et ce, au plus tard dans le mois qui précède son intervention. Cette formation peut être réalisée par l'organisme de formation et donne lieu à une attestation.</p> <p>Le déroulement de cette phase, les fonctions concernées et les moyens affectés sont définis dans une note interne « Accompagnement » dont la partie sur les modalités d'organisation de la phase de récupération des vécus.</p>	<p>Examen de la présence d'un document de liaison par bénéficiaire et de son contenu</p> <p>Examen des fiches reprenant les attendus par période et les réalisations effectives</p> <p>Vérification de l'application de la note interne « Accompagnement » dont la partie sur les modalités d'organisation de la phase de récupération des vécus</p> <p>Vérification de l'usage du document de liaison</p> <p>Vérification de l'application de la note interne « qualification des personnels »</p> <p>Examen de la qualification des formateurs en charge de l'animation de la phase de récupération des vécus.</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

<p>4.5 - Accompagner les bénéficiaires pendant la formation</p> <p><i>Indicateurs 10 – 12 - 13 - 14 - 19 - 26</i></p>	<p>L'organisme de formation met en œuvre un accompagnement de différents ordres pour assurer la réussite du bénéficiaire, prévenir la rupture de contrat et favoriser son insertion sociale et professionnelle.</p> <p>L'organisme de formation est en lien avec le Service Public de l'Emploi, et apporte un accompagnement afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de prévenir ou résoudre les difficultés d'ordre social et matériel susceptible de mettre en péril le déroulement du contrat d'apprentissage ;</li> <li>• d'orienter les bénéficiaires ayant interrompu leur formation ou n'ayant pas obtenu leur certification vers des organismes susceptibles de les accompagner dans la définition d'un projet de poursuite de formation ;</li> <li>• d'aider activement les bénéficiaires dans la recherche d'une autre entreprise si besoin.</li> </ul> <p><u>En entreprise</u></p> <p>L'organisme de formation s'engage à réaliser un nombre minimal de suivis en entreprise, au cours du cycle de formation du bénéficiaire. Des suivis complémentaires peuvent être réalisés à l'initiative de l'organisme de formation, à la demande du bénéficiaire ou de l'entreprise.</p> <p>En plus du suivi pédagogique, cet accompagnement prend en compte, en tant que de besoin, les questions socio-professionnelles et éducatives.</p> <p>Ces suivis sont programmés et font l'objet d'un recueil de données mentionnant a minima les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- date de l'entretien,</li> <li>- nom de la personne de l'organisme de formation ayant réalisé le suivi,</li> <li>- nom du bénéficiaire concerné,</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 du bénéficiaire (pour une visite),</li> <li>- origine du contact (normal, à l'initiative de l'organisme de formation, à la demande du bénéficiaire ou de son entreprise),</li> <li>- objectif du contact,</li> <li>- compte rendu écrit, préconisations,</li> <li>- signature du référent pédagogique qui a réalisé le contact,</li> <li>- signature des formateurs ayant pris connaissance de la fiche avec date.</li> </ul>	<p>Vérification de l'application de la note interne « Accompagnement des bénéficiaires »</p> <p>Vérification de l'application de la note interne « Parcours de formation » dont la partie sur la gestion des abandons/ruptures.</p> <p>Vérification de l'existence du dossier individuel d'accompagnement et de sa complétude</p> <p>Présence de la liste nominative des différents référents pédagogiques et de la liste des référents handicap</p> <p>Vérification de l'application de la note interne « Parcours de formation » dont la partie sur les modalités de réalisation des activités de soutien et de remédiation</p> <p>Examen de la liste des activités à visée éducative et d'accompagnement socio-professionnel proposées par l'organisme de formation</p>
---	---	--

	<p><u>Dans l'organisme de formation</u></p> <p>Chaque bénéficiaire se voit désigner un référent pédagogique, auprès duquel il trouvera un accompagnement individualisé dans les différentes phases de sa formation.</p> <p>Les missions du référent pédagogique, ainsi que les modalités d'entretien sont définies par l'organisme de formation. La fréquence est d'au moins 1 entretien par semestre.</p> <p>En fonction des conclusions des entretiens, le bénéficiaire peut se voir proposer des activités de soutien et de remédiation dont l'organisation est définie par note interne « Parcours de formation » dont la partie sur les modalités de réalisation des activités de soutien et de remédiation .</p> <p>Au besoin, le référent handicap et/ou le référent mobilité peuvent être mobilisés pour accompagner les bénéficiaires pendant leur formation.</p> <p>Des activités à visée éducative et d'accompagnement socio-professionnel sont proposées par l'organisme de formation, qui en établit la liste et les modalités d'accès semestriellement, dans une perspective d'en faciliter l'accès au plus grand nombre. Sont considérées dans ces activités, l'animation socio-culturelle qui vise particulièrement le développement personnel, l'accès à la culture et l'apprentissage de la citoyenneté tout comme les animations conduites hors temps scolaire dans le cadre d'activités sportives.</p> <p>Un dossier d'accompagnement est constitué pour chaque bénéficiaire.</p> <p>Les modalités de suivi en entreprise et dans l'organisme de formation, les fonctions concernées, les moyens affectés et les documents utilisés sont définis dans une note interne « accompagnement ».</p>	<p>Vérification des feuilles d'émargement permettant d'apprécier la participation des bénéficiaires pour les activités conduites en dehors des enseignements</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification de l'application de la note interne « accompagnement » dont la partie sur les modalités de suivis</p>
<p>4.6 – Evaluer les acquis* en cours et en fin de formation</p> <p><i>Indicateurs 11</i></p>	<p>L'évaluation des acquis des bénéficiaires est réalisée en cours et en fin de formation. Elle est faite en lien avec la progression pédagogique prévue et selon le plan d'évaluation établi en prenant en compte les exigences de la certification professionnelle visée.</p> <p>Une note interne « Parcours de formation » définit les modalités d'évaluation des acquis* du bénéficiaire, en cours et fin de formation.</p>	<p>Vérification de la mise en place du plan d'évaluation de la formation</p> <p>Vérification de l'évaluation en cours et en fin de formation</p> <p>Vérification de la note interne « Parcours de formation » dont la partie sur les modalités</p>

		d'évaluation en cours et fin de formation
		Entretien avec le personnel
4.7 – Améliorer la formation à partir de l'écoute des parties prenantes  <i>Indicateurs 28 – 30 – 31 - 32</i>	<p>Les bénéficiaires, les entreprises et l'équipe pédagogique sont sollicités lors d'une enquête de satisfaction laissant des champs d'appréciation libres, pour donner leur avis sur le déroulement de la formation (adéquation attente et formation réalisée, acquis* formation, aspects pédagogiques, accompagnement, 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 session de formation et rassemble les éléments suivants : la synthèse des enquêtes des parties prenantes, les dysfonctionnements relevés et les ajustements réalisés en cours de formation. Ce bilan alimente le plan d'amélioration des actions de formation pour la mise en œuvre de la prochaine session.</p>	<p>Vérification de l'existence des enquêtes des différentes parties prenantes</p> <p>Vérification du bilan pour chaque session de formation</p> <p>Examen du plan d'amélioration des sessions de formation</p>

## 5 - Action permettant de faire valider les acquis\* de l'expérience (VAE)

ENGAGEMENT DE SERVICE	MOYENS MIS EN ŒUVRE / DETAILS DE LA DISPOSITION OU DE LA MODALITE	METHODES DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>5.1 – Elaborer un conventionnement clair et précis</p> <p><i>Indicateurs 4 - 8 - 19 - 23</i></p>	<p>Pour la démarche VAE, un conventionnement est signé entre les deux parties prenantes (l'organisme de formation et le bénéficiaire, éventuellement l'entreprise ou la structure en cas d'accompagnement collectif). Il comporte les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les références de la notification de la recevabilité administrative (date, certification professionnelle visée)</li> <li>- les étapes de la démarche VAE avec présence obligatoire du bénéficiaire au jury,</li> <li>- un échéancier des étapes d'accompagnement,</li> <li>- les modalités d'accompagnement du bénéficiaire,</li> <li>- le nombre d'heures d'accompagnement,</li> <li>- les engagements du bénéficiaire et de l'organisme de formation pour le bon déroulement de l'accompagnement à la démarche VAE,</li> <li>- l'accès aux ressources pédagogiques (ouvrages techniques, ouvrages liés à la pratique de la langue, référentiels, périodiques, ...) de l'organisme de formation,</li> <li>- les modalités financières.</li> </ul> <p>Est jointe à ce conventionnement la fiche RNCP de la certification professionnelle.</p> <p>Le projet VAE collective est soumis à la validation de l'entreprise, qui atteste du caractère volontaire du bénéficiaire à intégrer la démarche.</p>	<p>Vérification du conventionnement signé</p> <p>Vérification de la documentation à jour sur le cadre légal du droit individuel à la VAE et de ses modalités de financement.</p>
<p>5.2 - Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la démarche VAE</p> <p><i>Indicateurs 10 - 16</i></p>	<p>Au démarrage de l'accompagnement à la démarche VAE, un accueil est réalisé par l'accompagnateur VAE identifié.</p> <p>Cet accueil présente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les spécificités de la démarche VAE,</li> <li>- les règles de fonctionnement avec le règlement intérieur de l'organisme de formation,</li> <li>- le déroulement de l'accompagnement à la démarche VAE (présentiel, mixte ou à distance)</li> <li>- la fréquence régulière de prise de rendez-vous physique ou à distance</li> <li>- les engagements pris par chacune des parties dans le conventionnement</li> </ul>	<p>Vérification de l'application d'une note interne « Accueil » dont la partie sur « modalité de réalisation de l'accueil en début de démarche VAE »</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le référentiel de la certification professionnelle identifiée</li> <li>- les modalités de validation de la VAE (validation totale, partielle ou nulle) à l'issue du jury</li> <li>- les conditions de présentation à la certification et les modalités d'organisation (ou de mise en place) des jurys</li> <li>- les procédures de représentation des bénéficiaires aux différentes instances consultatives et délibératoires mises en place par l'organisme de formation</li> </ul> <p>Une note interne « Accueil » dont la partie « modalités de réalisation de l'accueil des bénéficiaires en début de démarche VAE » définit le déroulement de l'accueil, les fonctions concernées, les moyens affectés et les documents.</p>	<p>Vérification du règlement intérieur</p> <p>Vérification des procédures de représentation des bénéficiaires</p> <p>Entretien avec le personnel</p>
<p>5.3 - Accompagner les bénéficiaires pendant la démarche VAE</p> <p><i>Indicateurs 6 - 11 - 21</i></p>	<p>Un accompagnateur VAE est identifié pour chaque bénéficiaire afin de l'accompagner dans les différentes phases de sa démarche VAE.</p> <p>Les missions de l'accompagnateur VAE sont définies par chaque organisme de formation.</p> <p>L'accompagnateur VAE est formé à l'analyse des référentiels métiers et certifications dont il a la charge ainsi qu'à la méthodologie d'accompagnement.</p> <p>L'accompagnateur VAE réalise les différentes phases de l'appui méthodologique déclinées dans le conventionnement. Il propose des ajustements éventuels dans le déroulement de la prestation à la suite des divers entretiens. Des temps d'explicitation de l'expérience sont réalisés.</p> <p>Une note interne « Accompagnement » définit les différentes étapes d'accompagnement, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p> <p>Un compte rendu de l'accompagnement est rédigé pour chaque bénéficiaire, à chaque entretien. Il comprend, au minimum, les notes consécutives aux entretiens précédents réalisés ainsi que la date du prochain rendez-vous.</p>	<p>Examen de la liste des affectations des accompagnateurs VAE et de leur fiche de poste</p> <p>Vérification de la qualification de l'accompagnateur VAE : analyse référentiels métiers, certifications, méthodologie d'accompagnement...</p> <p>Vérification de la réalisation des entretiens</p> <p>Vérification de l'application de la note interne « Accompagnement » dont la partie sur les différentes étapes d'accompagnement des fonctions concernées et des moyens affectés.</p>

		Examen du compte rendu d'accompagnement Entretien avec le personnel
5.4 - Améliorer l'accompagnement à la démarche VAE à partir de l'écoute des parties prenantes  <i>Indicateurs 30 - 32</i>	<p>Les bénéficiaires sont sollicités pour donner leur avis sur le déroulement de l'accompagnement (adéquation attente et accompagnement réalisé, aspects pédagogiques, organisation de de l'accompagnement) et apprécier la prestation dans son ensemble en fin d'accompagnement.</p> <p>Une fiche d'évaluation « enquête de satisfaction » est rédigée pour chaque accompagnement et rassemble les éléments suivants : la synthèse des avis des bénéficiaires, la synthèse du point de vue du formateur, les dysfonctionnements relevés et les réajustements réalisés en cours d'accompagnement. Cette fiche alimente le plan d'amélioration des actions d'accompagnement à la démarche VAE pour l'année suivante.</p>	<p>Vérification du support de recueil des avis des bénéficiaires</p> <p>Vérification du bilan pour chaque accompagnement</p> <p>Examen du plan d'amélioration des actions d'accompagnement</p>

## 6 - Bilan de compétences

ENGAGEMENT DE SERVICE	MOYENS MIS EN ŒUVRE / DETAILS DE LA DISPOSITION OU DE LA MODALITE	METHODES DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>6.1 – Elaborer une convention claire et précise</p> <p><i>Indicateurs 10 - 19</i></p>	<p>Pour le bilan de compétences, une convention est signée entre les deux parties prenantes (l'organisme de formation et le bénéficiaire, éventuellement l'entreprise).</p> <p>Elle comporte les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le nom du praticien référent,</li> <li>- la description des étapes du bilan de compétences,</li> <li>- les modalités de suivi du bénéficiaire (moyens, outils, méthodes),</li> <li>- le nombre d'heures du bilan de compétences, la période de mise en œuvre,</li> <li>- les engagements du bénéficiaire et de l'organisme de formation pour le bon déroulement du bilan de compétences,</li> <li>- les modalités d'accès aux ressources pédagogiques et documentaires (ouvrages techniques, ouvrages liés à la pratique de la langue, référentiels, périodiques, ...) de l'organisme de formation.</li> <li>- les modalités financières de la prestation,</li> <li>- un échéancier des étapes d'accompagnement (planning prévisionnel),</li> <li>- les règles de diffusion et communication du document de synthèse.</li> </ul>	<p>Vérification de la convention signée</p> <p>Vérification de la documentation à jour sur le bilan de compétences et ses modalités de financement.</p>
<p>6.2 - Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la démarche du bilan de compétences</p> <p><i>Indicateur 9 – 12 – 21</i></p>	<p>Un praticien référent est identifié pour chaque bénéficiaire afin de l'accompagner dans les différentes phases du bilan de compétences et de lui proposer, des ajustements de son parcours au cours d'entretiens.</p> <p>La conduite d'un bilan de compétences requiert une qualification conforme avec la réglementation en vigueur. Les missions du praticien référent sont définies par chaque organisme de formation.</p> <p>Une note interne « Qualification des personnels » dont la partie portant sur « les modalités d'habilitation du praticien non psychologue ainsi que sur l'application de la charte de déontologie, et la capacité à utiliser des outils et méthodes adaptés et prouvés scientifiquement. ».</p> <p>Au démarrage du bilan de compétences, le bénéficiaire est accueilli par son référent dans un bureau garantissant la confidentialité.</p> <p>Au cours de cet accueil, le référent s'assure de l'adhésion volontaire et que son état de santé lui permette d'intégrer la prestation. Cet accueil doit permettre a minima d'analyser la nature de ses besoins et d'être informé des conditions de déroulement du bilan, ainsi que des méthodes et techniques mises en œuvre.</p>	<p>Vérification de la qualification du praticien</p> <p>Examen de la fiche de mission du praticien référent</p> <p>Vérification de la note interne qualification des personnels</p> <p>Vérification des attestations d'habilitation Praticien non psychologue</p>

	<p>Une note interne « Accueil » dont la partie « modalités de réalisation de l'accueil des bénéficiaires en début de bilan de compétences » définit le déroulement de l'accueil en début de formation, les fonctions concernées, les moyens affectés et les documents.</p>	<p>Vérification de la charte de déontologie</p> <p>Vérification de l'application de la note interne « Accueil » dont la partie « modalités de réalisation de l'accueil des bénéficiaires en début de bilan de compétences »</p>
<p>6.3 - Accompagner les bénéficiaires pendant leur démarche de bilan de compétences</p> <p><i>Indicateur 17</i></p>	<p>Le praticien référent accompagne le bénéficiaire dans la construction de son projet. Afin de garantir la faisabilité du projet ou d'élaborer une ou plusieurs alternatives, le praticien utilise des outils et des méthodes adaptées au bénéficiaire et éprouvées scientifiquement (pour les tests psychométriques).</p> <p>A minima, cela permet au bénéficiaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'identifier ses compétences et aptitudes professionnelles et personnelles et, le cas échéant, d'évaluer ses connaissances générales,</li> <li>- de déterminer ses possibilités d'évolution professionnelle</li> </ul> <p>Un dossier de suivi est constitué pour chaque bénéficiaire. Il comprend, au minimum, le bilan des évaluations, les comptes rendus d'entretien.</p> <p>L'organisme de formation met à disposition les moyens nécessaires à la mise en œuvre de la prestation notamment en personnels qualifiés, en matériels et locaux spécifiques, en fonds documentaires présents ainsi que son réseau de partenaires socio-économiques de l'EPLEFPA*</p> <p>Différents entretiens personnalisés sont réalisés pendant la durée du bilan de compétences. Ils doivent avoir pour objectif a minima,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des conclusions détaillées <b>et/ou</b> les résultats détaillés de la phase d'investigation et de co-rédiger un document de synthèse.</li> <li>- De mesurer l'appropriation par le bénéficiaire des différents résultats recueillis tout au long de la démarche.</li> <li>- De recenser les conditions et moyens favorisant la réalisation du ou des projets professionnels.</li> <li>- De prévoir les principales modalités et étapes du ou des projets professionnels.</li> </ul> <p>Le bénéficiaire a la possibilité de bénéficier d'un entretien de suivi avec l'organisme de formation. A l'issue de l'action, l'OF délivre une attestation de suivi.</p> <p>Une note interne « Accompagnement » définit les différentes actions d'accompagnement, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	<p>Vérification de l'application de la note interne « Accompagnement »</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Examen du listing des outils, ressources, sitographies</p> <p>Vérification du bilan, des comptes rendus d'entretien, de la synthèse</p> <p>Vérification de l'attestation de suivi</p> <p>Vérification d'au moins 1 entretien par phase</p>

	<p>L'organisme de formation conserve le document de synthèse élaborée pour la réalisation du bilan de compétences dès le terme de l'action pour une durée d'un an sous réserve de l'accord du bénéficiaire.</p> <p>Dans le cadre d'une demande de prestation par une entreprise, la synthèse en accord avec le salarié peut être diffusée à l'entreprise.</p> <p>Une note interne définit les conditions d'archivage des documents élaborés pour la réalisation du bilan de compétences</p>	<p>Vérification de l'accord</p> <p>Vérification de l'application de la note interne «Archivage »</p>
<p>6.4 – Améliorer l'accompagnement du bilan de compétences à partir de l'écoute des parties prenantes</p> <p><i>Indicateurs 30 - 32</i></p>	<p>Les bénéficiaires sont sollicités pour donner leur avis sur le déroulement de l'accompagnement (adéquation attendue et accompagnement réalisé, ressources mises à disposition, organisation de l'accompagnement) et apprécier la prestation dans son ensemble en fin d'accompagnement.</p> <p>Une fiche d'évaluation « enquête de satisfaction » est rédigée pour chaque accompagnement et rassemble les éléments suivants : la synthèse des évaluations bénéficiaires, la synthèse du point de vue du praticien, les dysfonctionnements relevés et les réajustements réalisés en cours d'accompagnement. Cette enquête est réalisée à l'issue du bilan et à 6 mois.</p> <p>Cette fiche alimente le plan d'amélioration des actions d'accompagnement à la démarche de bilan de compétences pour l'année suivante.</p>	<p>Vérification du support de recueil des avis des bénéficiaires</p> <p>Examen des résultats des évaluations à l'issue et à 6 mois</p> <p>Examen du plan d'amélioration continue</p>

## 7- Insertion

ENGAGEMENT DE SERVICE	MOYENS MIS EN ŒUVRE / DETAILS DE LA DISPOSITION OU DE LA MODALITE	METHODES DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>7.1 - Préparer et aider l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude des bénéficiaires</p> <p><i>Indicateur 29</i></p>	<p>Chaque bénéficiaire accède à des modules de formation sur les techniques de recherche d'emploi (lettre de motivation, CV, entretien) ou d'élaboration d'un projet. Cette formation est intégrée et planifiée dans toutes les actions concourant au développement de compétences selon des modalités (durée, objectifs, déroulement) définies par chaque organisme de formation.</p> <p>Chaque bénéficiaire peut obtenir des conseils sur sa poursuite d'études (exemple : la recherche de la formation, le dossier d'admission, information des journées portes ouvertes...). Cette action est intégrée et planifiée selon des modalités (durée, objectifs, déroulement) définies par chaque organisme de formation</p> <p>Une note interne « Accompagnement dont la partie « la réalisation du projet professionnel et insertion » définit le déroulement de cette prestation, les fonctions concernées et les moyens affectés</p>	<p>Vérification des formations</p> <p>Vérification des actions d'aide aux bénéficiaires</p> <p>Vérification de l'application de la note interne « Accompagnement » dont la partie « réalisation du projet professionnel et insertion ».</p>

## V. Les dispositions de management

DISPOSITIONS	DETAILS DE LA DISPOSITION	METHODES DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<b>5.1 Stratégie interne</b>		
5.1.1 Engagement  <i>Indicateurs 18 - 20</i>	<p>La direction de l'organisme de formation formalise un engagement écrit visant à développer et soutenir la démarche qualité mise en place.</p> <p>La direction exprime la stratégie globale de l'organisme de formation, sa volonté et ses objectifs concernant l'organisation et les moyens humains et techniques (locaux, équipements, plateaux techniques) qu'elle souhaite mettre en œuvre, dans le cadre des instances de l'organisme de formation.</p> <p>La direction s'engage sur le pilotage de ses équipes afin d'assurer le respect des engagements de service.</p> <p>L'expression de cet engagement est destinée au personnel et à tous les partenaires de l'organisme de formation. Il est validé par le conseil d'administration de l'EPLEFPA* et revu au fil des modifications importantes de l'organisme de formation (nouvelle direction, nouvelles orientations stratégiques)</p> <p>Dans chaque organisme de formation, un animateur de la mise en œuvre de la certification de service est identifié et ses missions décrites. Un organigramme fonctionnel définit le type d'organisation mis en place par la Direction. Il permet d'identifier le personnel dédié à la mobilité nationale et internationale, ainsi que le référent handicap.</p> <p><i>Chaque organisme de formation mettant en œuvre de la formation par apprentissage organise selon les exigences réglementaires un conseil de perfectionnement.</i></p>	<p>Vérification de l'engagement.</p> <p>Vérification de la communication de l'engagement.</p> <p>Vérification de la validation de l'engagement</p> <p>Présentation de la liste des membres du conseil de perfectionnement et du dernier compte-rendu / procès-verbal</p> <p>Vérification des missions de l'animateur qualité.</p> <p>Examen de l'organigramme et des fiches fonctions correspondantes.</p>

<p>5.1.2 Gestion documentaire</p>	<p>La gestion documentaire comporte d'une part les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel qualité et d'autre part les enregistrements apportant la preuve de cette mise en œuvre.</p> <p>Les principaux documents et enregistrements sont définis dans le chapitre IV, en regard de chaque engagement de service concerné. Selon l'organisme de formation, des documents et des enregistrements complémentaires peuvent être utilisés et/ou leurs dénominations peuvent varier.</p> <p>Ces documents et enregistrements peuvent être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- propres à chaque organisme de formation de formation agricole public, tels que plaquettes, note interne, fiche d'enregistrement...</li> <li>- d'origine externe, tels que des textes légaux et réglementaires, référentiels de diplômes...</li> </ul> <p>Les documents sont établis, diffusés et actualisés selon des dispositions définies par écrit. La liste des enregistrements et leurs modalités de gestion (classement et archivage digitalisés) sont définies par écrit.</p>	<p>Vérification de l'application de la note interne « archivage » dont la partie sur les modalités de gestion documentaire</p> <p>Examen de la liste à jour des documents et enregistrements valides.</p>
<p><b>5.2 Gestion administrative et financière</b></p>		
<p>5.2.1 Suivi administratif et financier des conventions</p>	<p>L'organisme de formation désigne un interlocuteur chargé d'assurer le suivi administratif et financier de toutes les actions proposées qu'il propose.</p> <p>Le dossier administratif de la prise en charge financière est complet à l'entrée de toute action.</p> <p>Les états de présence sont traités tout au long de la prestation conformément aux exigences du financement mobilisé quelle que soit la modalité pratiquée.</p> <p>Une note interne «Suivi administratif et financier» présente les différentes actions et documents mis en œuvre et les moyens affectés.</p>	<p>Vérification et application de la note interne «Suivi administratif et financier»</p>
<p>5.2.2 Indicateurs de gestion</p>	<p>L'organisme de formation met en place une comptabilité analytique s'appuyant sur une ventilation des charges et produits en lien avec le pilotage stratégique de l'organisme de formation</p> <p>En complément, l'organisme de formation se dote de tableaux de bord lui permettant de suivre l'exécution de ses prestations. Les données et indicateurs qualitatifs et quantitatifs viennent en appui au pilotage financier de l'organisme de formation.</p>	<p>Consultation des Tableaux de bord</p>

<b>5.3 Ressources humaines</b>		
<p>5.3.1 Recrutement des personnels</p> <p><i>Indicateurs 18 - 21</i></p>	<p>L'organisme de formation précise la structure de son équipe y compris l'encadrement, le statut de ses personnels et intervenants externes, les références et expériences des personnels et de l'organisme de formation.</p> <p>L'organisme de formation recrute 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 bénéficiaires et à adapter le rythme et les méthodes pédagogiques</li> <li>- du niveau de diplôme requis</li> </ul> <p>Les formateurs nouvellement recrutés bénéficient du dispositif national d'accompagnement à la prise de fonction interne au Ministère de tutelle complété par l'organisme de formation en lien avec le contexte local.</p> <p>Une note interne « Qualification des personnels » précise les modalités d'intégration des nouveaux personnels Un livret d'accueil du personnel est communiqué à tout nouvel agent (présentation de l'EPL support de l'organisme de formation, mode fonctionnement et système qualité)</p> <p>Des entretiens annuels auprès des personnels et intervenants internes et/ou externes, 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>– de projeter l'évolution professionnelle des personnels</li> <li>– de recueillir les besoins de formation.</li> </ul> <p>Le bilan de l'entretien, après restitution et validation, est archivé dans un endroit et une forme définis par l'organisme de formation.</p>	<p>Examen de l'organigramme précisant les statuts du personnel et intervenants externes (salariés et vacataires)</p> <p>Vérification et application de la note interne « Qualification des personnels » comprenant les modalités d'intégration des nouveaux personnels et du dispositif national d'accompagnement à la prise de fonction (dit TUTAC*)</p> <p>Examen du document « Livret d'accueil » sur support choisi par l'organisme de formation</p> <p>Vérification des bilans des entretiens</p>
<p>5.3.2 Développement des compétences des personnels</p>	<p>L'organisme de formation établit un plan de formation annuel (qui s'inscrit dans le plan local de formation de l'établissement) permettant à son personnel de développer ses compétences et ses qualifications.</p>	<p>Examen du plan de formation annuel de l'organisme de formation</p>

<p><i>Indicateur 22</i></p>	<p>Le plan de formation fait l'objet d'un bilan annuel exprimant a minima le nombre de personnels ayant participé à des actions de formation, le volume horaire de formation suivi ainsi qu'un volet qualitatif des actions suivies.</p> <p>Un dossier recueille les attestations de formation ainsi les enquêtes de satisfaction renseignées par les personnels suite à leur participation à une action de formation.</p>	<p>Examen des modules de formation et attestations de formation des formateurs</p> <p>Vérification du bilan de fin d'année</p> <p>Vérification des indicateurs de formation</p>
<p><b>5.4 Stratégie externe</b></p>		
<p>5.4.1 Intégration de l'organisme dans son territoire</p> <p><i>Indicateurs 23 - 24 - 25 -26 - 28</i></p>	<p>L'organisme de formation développe un réseau de partenaires socio-économiques afin de s'intégrer dans son territoire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'organisme de formation participe au développement du tissu institutionnel en se rapprochant des prescripteurs (Pôle emploi, Cap Emploi, missions locales...) et des financeurs (Région, OPCO...)</li> <li>○ Il participe au développement du tissu économique par ses relations avec les branches, les réseaux professionnels, les entreprises et les associations.</li> </ul> <p>L'organisme de formation développe un réseau de partenaires du champ du handicap, mobilisable par les personnels dans le cas d'accueil de bénéficiaires en situation de handicap.</p> <p>Afin de se positionner et d'améliorer son ancrage territorial l'organisme de formation met en place un système de veille pour intégrer et analyser les évolutions sur le marché de la formation.</p> <p>Les thématiques de la veille sur le marché de la formation sont d'ordre règlementaire, économique, sociologique, pédagogique et technologique.</p> <p>Une note interne « Veille » définit les modalités de la stratégie de veille les personnes en charge de cette fonction</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la fréquence</li> <li>- les outils choisis</li> <li>- l'évaluation de l'impact de la stratégie de veille</li> </ul>	<p>Vérification de l'existence d'un réseau de partenaires socio-économiques (liste des entreprises, structures, organismes...)</p> <p>Vérification des modalités de mobilisation des partenaires</p> <p>Vérification des manifestations de l'organisme de formation</p> <p>Vérification de l'organisation du système de veille par l'application d'une note interne « Veille »</p> <p>Vérification de la liste des partenaires sur le fond handicap.</p> <p>Examen du projet stratégique</p>

	<p>L'ingénierie de développement s'appuie sur l'étude du territoire et le réseau des partenaires. Les partenaires socio-économiques sont mobilisés pour co-construire les dispositifs de formation et d'évaluation et favoriser l'accueil en entreprise.</p> <p>La connaissance de l'environnement socio-économique du territoire et de ses acteurs ainsi que le système de veille contribuent aux orientations du projet stratégique de l'organisme de formation.</p>	
<p>5.4.2 Plan de promotion des prestations de l'organisme</p> <p><i>Indicateurs 1 - 2 - 3</i></p>	<p>L'organisme de formation élabore et conduit un plan de promotion de ses prestations qui se décline sur plusieurs volets :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un volet commercial chargé de promouvoir et de vendre une offre de produits et de services concourant au développement des compétences auprès des entreprises, des structures partenaires et des prospects ;</li> <li>- un volet marketing chargé de développer l'image de marque et la notoriété de l'organisme de formation, d'initier des projets innovants et fédérateurs ;</li> <li>- un volet communication pour renforcer la visibilité de l'organisme de formation en participant ou en créant des événements (portes ouvertes, salons, forums...)</li> </ul>	<p>Examen du plan de promotion</p>

## VI. Les dispositions de suivi et de pilotage

DISPOSITIONS	DETAILS DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>6.1 Suivi des engagements</p> <p><i>Indicateur 27</i></p>	<p>L'animateur qualité est chargé du suivi régulier du respect des engagements y compris en cas de sous-traitance. Les modalités de réalisation de ce suivi (fréquence, gestion des écarts) sont définies par écrit dans chaque organisme de formation</p> <p><u>Exigences supplémentaires en cas de multi sites :</u>                      L'organisme de pilotage met à disposition des sites un support permettant le suivi régulier du respect des engagements.                      Il en définit les modalités (fréquence, contenu).                      Il consolide les résultats de l'ensemble des sites, réalise une analyse et définit un plan d'amélioration</p> <p>La consolidation des résultats et le plan d'amélioration sont communiqués aux sites rattachés à l'organisme de pilotage.</p>	<p>Vérification de l'application de la note interne sur les modalités de réalisation du suivi des engagements de service.</p>
<p>6. 2 Prise en compte des réclamations</p> <p><i>Indicateur 31</i></p>	<p>Toute réclamation fait l'objet d'un enregistrement puis d'une réponse écrite.</p> <p>Si la réclamation reçue par l'organisme de pilotage porte sur un site, le site est informé par écrit.</p> <p>La réponse peut être de trois ordres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi,</li> <li>- proposition d'une solution,</li> <li>- refus motivé de sa non prise en compte.</li> </ul> <p>Un bilan des réclamations et des actions correctives correspondantes est réalisé et est intégré au plan d'amélioration.</p>	<p>Vérification du registre des réclamations</p> <p>Vérification des réponses aux réclamations</p> <p>Examen du bilan des réclamations</p> <p>Examen du plan d'amélioration</p>
<p>6.3 Enquêtes de satisfaction</p> <p><i>Indicateur 30</i></p>	<p>Chaque organisme de formation réalise annuellement au moins une enquête auprès des usagers. Elle porte sur le respect des engagements.</p> <p>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 documentaire de l'enquête.</p> <p>Vérification des résultats annuels et de l'analyse.</p>

	<p><u>Exigences supplémentaires en cas de multi sites :</u>  L'organisme de pilotage met à disposition des sites un support permettant la conduite de l'enquête de satisfaction.  Il en définit les modalités (fréquence, contenu).  Il consolide les résultats de l'ensemble des sites, réalise une analyse des points forts et des points faibles et définit un plan d'amélioration-    La consolidation des résultats et le plan d'amélioration sont communiqués aux sites rattachés à l'organisme de pilotage.</p>	<p>Analyse du plan d'amélioration</p> <p>Vérification de la communication des résultats des enquêtes</p>
6.4 Audit interne	<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>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 organisme de formation.</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 organisme de formation</p> <p><u>Exigences supplémentaires en cas de multi sites :</u>  <u>L'ensemble des sites sont audités chaque année. L'organisation de ces audits internes est de la responsabilité de l'organisme de pilotage.</u></p>	<p>Vérification de la réalisation de l'audit interne annuel</p> <p>Vérification des profils des auditeurs internes</p> <p>Vérification de la désignation des auditeurs internes</p> <p>Examen du rapport d'audit interne</p> <p>Vérification de la mise en œuvre et du suivi plan d'amélioration</p>
6.5 Réalisation du bilan annuel  <i>Indicateur 32</i>	<p>La direction de chaque organisme de formation réalise annuellement un bilan des engagements en examinant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les résultats de l'enquête de satisfaction et l'écoute des usagers</li> <li>- le bilan des réclamations avec les actions correctives apportées,</li> <li>- les résultats des audits internes et externes.</li> </ul>	<p>Vérification du bilan annuel</p> <p>Examen du compte-rendu de réunion</p>

	<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 organisme de formation.</p> <p>En cas de multi sites, le bilan annuel de la structure est diffusé à l'organisme de pilotage ainsi qu'aux personnes concernées. Il peut être accompagné de tout ou partie du plan d'amélioration de la structure.</p>	<p>Vérification de la mise en œuvre et du suivi plan d'amélioration</p>
--	--	---

## VII. Les modalités de référence à la certification et d'utilisation de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE

Toute communication faisant référence à la certification de service doit être claire sur le ou les services faisant l'objet de la certification. Elle est encadrée par le code de la consommation afin d'assurer une communication sincère auprès de tous les publics.

L'Article 433-2 du Code de la consommation stipule que :

*"Lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ainsi que sur les documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, les informations qui suivent, sont portées à la connaissance du consommateur ou de l'utilisateur :*

- *le nom ou la raison sociale de l'organisme de formation certificateur ou sa marque collective de certification,*
- *la dénomination du référentiel de certification utilisé,*
- *les modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté ou obtenu."*

Les modalités d'utilisation de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE sont quant à elles définies dans la charte d'utilisation Engagement de service en vigueur, disponible dans l'espace client (<https://www.espaceclient-certification.afnor.org/>).

Ces règles doivent être respectées, sous peine de sanction, conformément au règlement d'utilisation de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE.

Deux outils de communication sont mis à la disposition de l'organisme de formation certifié :

### 1) Certificat AFNOR Certification

Le certificat attestant de la certification des services de l'organisme de formation 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 : QUALIFORMAGRI

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).

La liste des engagements de service certifiés en annexe

### 2) Le logo ENGAGEMENT DE SERVICE

Le logo Engagement de Service comporte :

le code du référentiel : REF-132,

le nom court du référentiel : QUALIFORMAGRI

le nom de l'organisme certificateur.

l'adresse du site internet d'AFNOR Certification : [www.afnor.org](http://www.afnor.org),

## VIII. Dossier de candidature

Le dossier de candidature comporte :

- une lettre d'engagement
- une fiche de renseignements

*Cf. modèle de dossier de candidature en Annexe 1.*

**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.

**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**

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

**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,
- Examen des résultats des enquêtes de satisfaction clients

**Auditeurs**  
**formés et qualifiés**

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.

**par AFNOR**  
**Certification**

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

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.

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

### 3 - Prise de décision

Le responsable d'audit soumet son rapport d'audit à AFNOR Certification.

Il existe deux types d'écarts :

- La Non-Conformité Majeure : Non-satisfaction d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage) entraînant un risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect récurrent ou unique en cas de risque très important, d'une exigence relative au service délivré.
- La Non-Conformité mineure : Non-satisfaction partielle d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage), et n'entraînant pas de risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent et complet, d'une exigence relative au service délivré.

La certification ne peut pas être délivrée, étendue, maintenue ou renouvelée s'il reste une Non-Conformité Majeure non levée. Un ensemble de Non-Conformités mineures non levées de l'audit en cours peut également amener à une décision défavorable. La certification peut être délivrée s'il subsiste des Non-Conformités mineures pour lesquelles les analyses et actions de traitement ont été jugées satisfaisantes par l'Instance de décision, dans la mesure où le différentiel subsistant constitue une tolérance au référentiel.

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

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

**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.

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 selon les modalités définies au paragraphe 3. Prise de décision.

#### 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.

Gestionnaire

AFNOR Certification /  
Auditeurs formés et  
qualifiés par AFNOR  
Certification

AFNOR Certification

Gestionnaire

AFNOR Certification /  
Auditeurs formés et  
qualifiés par AFNOR  
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. La prise de décision suit les modalités définies au paragraphe 3. Prise de décision.

**AFNOR Certification**

Les audits de suivi suivants respectent les règles définies au paragraphe 4.

## 6 – Modalités de transition

La transition à cette nouvelle version du référentiel pour les organismes déjà certifiés sur la précédente version est réalisée à l'occasion du prochain audit, et cela avant la date du 01<sup>er</sup> janvier 2021 (au 1<sup>er</sup> janvier 2022 pour les actions de formation par apprentissage).

## 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).

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

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

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

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

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

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

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

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

**TUTAC** : TUTorat des Agents Contractuels

## 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 organisme en fonction, notamment, de ses moyens. La validité et la fiabilité de la méthode de mesure sont évaluées par l'auditeur.

**Mode de preuve :**

Façon de démontrer de manière objective et fiable à l'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.

**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.

## Annexe 1 : Dossier de candidature

### LETTRE D'ENGAGEMENT

#### A établir sur papier à en-tête du demandeur

Monsieur le Directeur Général  
AFNOR Certification  
11 rue Francis de Pressensé  
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex

Objet : **Demande de certification REF 132 – QualiFormAgri**

Monsieur le Directeur Général,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE pour l'activité suivante : **XXXXX** exercée par :

- identification du demandeur : raison sociale
- pour le périmètre (*cochez la case*) :
  - Actions de formation
  - Bilan de compétence
  - VAE
  - Apprentissage

A cet effet, je déclare connaître et accepter le référentiel de certification REF132 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE. Je m'engage à respecter la réglementation afférente au métier de la distribution de produits et de services.

Je m'engage à :

- à apporter la preuve de l'application des engagements de service sur une période de 3 mois minimum avant l'audit initial.
- avoir réalisé un audit interne portant sur l'ensemble du référentiel (engagements et dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage).
- recevoir un auditeur désigné par AFNOR Certification et chargé d'instruire mon dossier et à lui faciliter l'exécution de sa mission en l'autorisant à :
  - visiter les locaux professionnels de mon entreprise
  - consulter les fichiers/dossiers de mes clients
  - inspecter les moyens dont je dispose
  - interroger librement le personnel de mon entreprise ayant un rôle dans la réalisation du service

FICHE 1

FICHE DE RENSEIGNEMENT A COMPLETER PAR LE DEMANDEUR

Date de rédaction de la présente fiche : .....

**Description du demandeur de la certification REF132 - QualiFormAgri**

**DEMANDEUR**

- Raison sociale : .....

- Statut juridique : .....

- Effectif concerné par la certification :  
.....

- Nom du représentant légal : .....

- Nom du Directeur de l'organisme de formation : .....

- Nom du Responsable Qualité (si différent : nom, tél.) : .....


- Coordonnées (adresse, tél, fax, e-mail) :  
.....  
.....  
.....  
.....

- Nature de ou des activités rentrant dans le périmètre de certification :

Action de formation       Bilan de compétence

VAE       Apprentissage

*Merci de joindre un plan d'accès :*



**Tous les éléments  
contenus dans cette  
fiche doivent être  
complétés et transmis  
pour acte de  
candidature à la  
certification.**

**Si plusieurs sites, merci de préciser pour chaque site:**

<b>Les sites</b>	<b>Activités</b>	<b>Adresse</b>