



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE,
DE L'ALIMENTATION, DE LA PÊCHE ET DES AFFAIRES RURALES

<p>Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche</p> <p>Sous-direction de la formation professionnelle, des actions de développement et de coopération internationale des établissements</p> <p>Bureau de la formation professionnelle continue et de l'apprentissage</p> <p>Adresse : 1 Ter Avenue de Lowendal – 75700 PARIS 07 SP</p> <p>Suivi par : Martine MERITAN Tél : 01 49 55 48 48 Fax : 01 49 55 40 06 Réf. Interne : Réf. Classement :</p>	<p>NOTE DE SERVICE</p> <p>DGER/FOPDAC/N2003-2042</p> <p>Date : 06 JUIN 2003</p>
--	--


Date de mise en application : Immédiate

Le Ministre de l'agriculture, de l'alimentation,
de la pêche et des affaires rurales

Annule et remplace :

Date limite de réponse :

à

 Nombre d'annexes : trois

Objet : Diffusion de la Charte nationale d'engagements des CFA et CFPPA, valant référentiel de certification de services.

Bases juridiques : Loi n°94-442 du 3 juin 1994 et décret n°95-354 du 30 mars 1995 définissant la certification de service.

Résumé : Cette note de service rappelle le contexte dans lequel prend place la démarche qualité des Centres de formation d'apprentis (CFA) et des Centres de formation professionnelle et de promotion agricoles (CFPPA). Elle a pour but d'expliquer l'enjeu et les modalités de la démarche qualité encouragée par la DGER, reposant sur la charte nationale d'engagements des CFA et CFPPA. Cette charte a vocation à être utilisée comme référentiel de certification de service.

MOTS-CLES : Démarche qualité, charte qualité, certification de service, CFA, CFPPA.

Destinataires	
<p>Pour exécution :</p> <ul style="list-style-type: none">- Directions régionales de l'agriculture et de la forêt (DRAF)- Services Régionaux de la Formation et du Développement (SRFD)- Directions de l'agriculture et de la forêt des DOM (DAF)- Services de la Formation et du Développement (SFD)- Etablissements Publics Locaux d'enseignement- CFPPA- CFA- Etablissements d'enseignement supérieur du MAAPAR.	<p>Pour information :</p> <ul style="list-style-type: none">- Administration Centrale DGER- Inspection de l'enseignement agricole

I - RAPPEL DU CONTEXTE -

La présente note de service a pour but de faire connaître de manière publique et formalisée les choix de la DGER en vue de mettre en place une modalité particulière de démarche qualité appliquée à la formation : la certification de service.

La démarche qualité en formation s'inscrit dans un contexte institutionnel plus large

Plusieurs dispositions définissent les objectifs des démarches qualité (ou de modernisation) dans les administrations publiques et, par déclinaison, dans les activités de formation professionnelle continue ou d'apprentissage. Il s'agit notamment :

- du décret n°93-432 du 24 mars 1993 sur la mission de formation continue des adultes du service public de l'Education, co-signé par le ministre de l'agriculture, qui indique que : « *le service public de l'éducation ... définit dans une charte nationale qualité ses engagements envers les prescripteurs, les bénéficiaires et les partenaires* ».

- du Plan pluriannuel de modernisation du ministère de l'agriculture et des décisions du Comité interministériel pour la réforme de l'Etat (CIRE) du 12 octobre 2000, qui indiquent que « *chaque service déconcentré, chaque établissement public s'engage dans une procédure de définition de ses engagements en matière de qualité* ».

Une démarche progressive a été utilisée pour la mise au point d'un outil "qualité" adapté à la formation :

Dans ce contexte général, la mise au point de l'actuelle charte a fait l'objet d'un ensemble de travaux qui ont donné satisfaction aux centres de formation, à leurs prescripteurs, bénéficiaires et partenaires :

Dans un premier temps, l'intérêt de telles démarches pour les CFA et les CFPPA a été encouragé, financé et évalué pendant plusieurs années par la Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche au moyen d'expérimentations rappelées ci-après (Annexe 1). Ces expérimentations ont été confiées par la DGER à l'ENESAD. Les CFA et CFPPA ont donc pu expérimenter différents outils et démarches d'amélioration de leur organisation et de modernisation au titre des démarches qualité appliquées à la formation. Plusieurs d'entre eux ont à ce jour obtenu différentes certifications qui ont produit des effets significatifs sur la qualité de leurs organisations et offres de formation.

La démarche de certification de service constitue aujourd'hui une modalité particulière, objet de la présente note de service. Elle fait l'objet d'une traduction réglementaire et méthodologique dans le référentiel validé de la « *charte nationale d'engagements des CFA et CFPPA* ». Son avis de publication est paru au Journal Officiel daté du 6 février 2002.

Les CFA et les CFPPA sont dès lors encouragés à utiliser cette charte d'engagements comme un moyen d'organisation et de management au service de leurs missions.

La généralisation de la charte et de la certification de service doit favoriser la mise en place et la lisibilité interne et externe d'un cadre de référence « *qualité* » commun aux CFA et aux CFPPA.

La DGER considère que la mise en œuvre de cette charte et, si possible, l'obtention de la certification sont des objectifs prioritaires. L'axe stratégique n° 2 « accompagner l'adaptation de l'offre publique de formation professionnelle continue et d'apprentissage » de la circulaire PRIMO (DGER/FOPDAC/C 2001-2004 du 3 mai 2001) en fait une priorité. L'objectif 23 prévoit de renforcer l'organisation des centres et autres établissements de formation professionnelle continue et d'apprentissage.

II - OBJECTIFS POURSUIVIS -

La démarche de certification de service, fondée sur le référentiel de certification que constitue la « charte nationale d'engagements des CFA et CFPPA » (Annexe 3) vise à :

- Favoriser l'adaptation permanente de l'offre de formation professionnelle continue et d'apprentissage du ministère chargé de l'agriculture, tant aux attentes des stagiaires et apprentis que de ses personnels et de ses partenaires professionnels, institutionnels ou financiers.
- Contribuer à l'harmonisation du développement d'un socle commun de pratiques professionnelle des CFA et CFPPA, quelle que soit l'implantation de ces centres sur le territoire, leur taille ou la nature des formations qu'ils dispensent.
- Conforter l'organisation d'un réseau national de ces centres publics afin de faciliter des coopérations entre eux et accroître la lisibilité de son offre de formation vis-à-vis de l'extérieur, l'expression collective renforçant ainsi le poids de chaque entité.

III - MISE EN ŒUVRE DE LA DEMARCHE QUALITE -

Le terme de « démarche qualité » désigne l'organisation d'ensemble mise en place pour contribuer aux objectifs susnommés.

1 - Deux objectifs de mise en œuvre

La DGER incite les CFA et les CFPPA à utiliser le référentiel de certification pour mettre en place sa démarche qualité. La charte nationale d'engagements est utilisée :

- soit comme un outil de management, d'organisation, de communication sous la responsabilité du CFA ou du CFPPA, dans le cadre de l'EPLFPA ;
- soit de manière complémentaire à la précédente dans toute la mesure du possible, comme référentiel de certification de service, dans un objectif de certification externe.

2 - Comment procéder

La mise en place de la charte nationale d'engagements des CFA et des CFPPA se fait à l'initiative d'un centre ou d'une région. Aucun appel à projets national n'est programmé, en dehors du programme PRIMO (cf. point IV.2. Programme PRIMO, ci-après).

Quel que soit le choix du centre, un certain nombre d'étapes est nécessaire à la mise en œuvre de la démarche. Elles sont listées ci-dessous, sachant que cette chronologie peut varier d'un centre à l'autre.

- Formalisation de l'engagement de la direction.
- Désignation d'un animateur de la mise en œuvre de la charte.
- Sensibilisation et formation du personnel.
- Réalisation d'un auto-diagnostic ou état des lieux.

N.B. : Une grille d'auto-diagnostic reprenant les exigences de la charte a été élaborée. Son utilisation permet au centre de faire un bilan sur ses modes de fonctionnement, ses points forts et ses points faibles et de se positionner par rapport au référentiel de certification. Cette grille est téléchargeable sur le site www.educagri.fr.

- Elaboration d'un plan d'actions.
- Mise en œuvre des groupes de travail.
- Mise en application des procédures.
- Rédaction du manuel d'engagements.
- Réalisation d'audits internes, pour certains centres, et mise en œuvre d'actions correctives et d'améliorations.
- Réalisation éventuelle d'évaluation ou « audit à blanc »
- Demande de certification
- Attribution de la certification initiale
- Maintien de la certification

Ces étapes sont largement développées et illustrées dans le document "Charte nationale d'engagements des CFA et CFPPA – Guide pour la mise en œuvre d'une demande de qualité".

Les six dernières étapes seront privilégiées pour les centres qui envisagent une certification externe. Dans ce cas, le centre fait appel, à un organisme certificateur qui vérifie, par audits, le respect des engagements de la charte.

1 - Deux approches possibles de la certification de service

La certification des engagements de service dont la charte constitue le référentiel peut être obtenue par les CFPPA et CFA selon deux approches : soit par un centre individuellement ; soit par un réseau de centres. On utilise dans ces cas, respectivement, les termes de « certification monosite » ou « certification multisite ».

a) L'approche multisite est adaptée à un réseau d'établissements proposant la même prestation. Une entité de pilotage de la démarche qualité est nécessaire pour ce réseau. Elle effectue un suivi comportant :

- la réalisation d'audits internes ayant pour objectif de vérifier que l'ensemble des centres concernés par la certification respecte le référentiel. Chaque centre doit avoir été audité avant que l'organisme certificateur n'effectue l'audit initial ; il doit faire ensuite l'objet d'audits internes réguliers.

- le pilotage du dispositif, à savoir la gestion des audits, la formation du personnel, la maîtrise de la documentation, la gestion des réclamations, les enquêtes de satisfaction et le suivi des actions d'amélioration.

Lors de l'audit de certification, cette entité de pilotage est auditée par l'organisme certificateur, ainsi qu'un échantillon de centres du réseau, déterminé selon les règles d'échantillonnage. L'audit de l'entité de pilotage et des centres est réalisé par un responsable d'audit qualifié et ayant suivi une formation au référentiel de certification qui constitue la charte. Un certificat unique est délivré pour les centres du réseau. Lors de la prise de décision, si un site n'est pas conforme, la certification ne pourra pas être accordée à l'ensemble des centres appliquant le même système qualité.

Exemples de configuration multisite possible :

un CFA ou un CFPPA composé de plusieurs antennes ;

un CFA et un CFPPA basés au même endroit ayant une même direction qui s'engage à appliquer les engagements du référentiel ;

un CFA et un CFPPA basés sur un même site avec deux directions qui s'engagent à appliquer les engagements du référentiel.

Selon, les configurations et les choix des centres, la responsabilité de l'entité pilote peut être confiée à des acteurs différents (animateur qualité, direction, SRFD...).

Il convient d'insister, notamment pour le niveau régional, sur l'ampleur des tâches de gestion du pilotage commun :

- des dispositions d'organisation ;

- des modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements.

b) Dans le cas de l'approche monosite, le centre dépose individuellement une demande de certification et fait l'objet d'un audit. L'audit est effectué par un auditeur qualifié et formé au référentiel.

IV - APPUI A LA MISE EN ŒUVRE -

Un dispositif d'appui à la mise en œuvre de la démarche qualité est proposé aux centres. Il prévoit les actions suivantes :

1 - Un réseau de personnes-ressources

Un réseau de personnes-ressources de cette démarche qualité est mis en place. Ces personnes sont compétentes en matière d'information et de formation sur la charte nationale d'engagements, de mise en œuvre de démarches qualité dans un centre, de formation à l'audit interne et peuvent expliquer la démarche de certification de service. La liste des personnes-ressources et leurs modalités d'intervention est annexée à cette note (Annexe 2).

2 - Le programme PRIMO

Deux types d'appui en matière de démarches qualité sont proposés dans le cadre du programme PRIMO, cofinancé par le FSE :

- Les programmes régionaux PRIMO :

*Cf. NS DGER/FOPDAC/2001-2004 du 03 mai 2001 objectif 23 : Renforcer l'organisation des centres et autres établissements de formation professionnelle continue et d'apprentissage : **Formalisation et transfert des démarches qualité, généralisation de la charte nationale d'engagements des centres publics de formation professionnelle continue et d'apprentissage.***

- L'animation nationale thématique « Démarche qualité en formation ».

La correspondante « Démarche qualité en formation » est Karine Joliot – ENESAD-GEP&A – BP 87999 – 21079 Dijon cedex – 03 80 77 26 22 – karine.joliot@educagri.fr.

V - INFORMATION ET COMMUNICATION -

L'information et la communication sur cette démarche qualité se composent d'un ensemble coordonné de moyens :

- La présente **Note de service** qui officialise une action innovante à l'issue d'une phase expérimentale.

- Le document "**Charte nationale d'engagements des CFA et CFPPA – Guide pour la mise en œuvre d'une démarche qualité**", édité par Educagri éditions et diffusé à l'ensemble des CFA et des CFPPA.

- Une **plaquette** de communication, à diffusion externe.

ANNEXES

Annexe 1 : De la charte nationale d'engagements des CFA et des CFPPA au référentiel de certification.

Annexe 2 : Liste des personnes-ressources.

Annexe 3 : Référentiel de certification de service Réf. 132-01 septembre 2001.

Le Directeur Général de l'Enseignement
et de la Recherche

Michel THIBIER

De la charte nationale d'engagements des CFA et des CFPPA au référentiel de certification

1. La charte a été élaborée en trois étapes

Un premier travail a permis d'élaborer une charte nationale qualité visant deux objectifs :

- proposer un cadre d'organisation, de valorisation et de développement des activités des centres ;
- élaborer un outil de promotion des centres de formation par la qualité des services qu'ils proposent.

Cette réflexion a été menée par un groupe composé de directeurs de CFA et de CFPPA, de chargés de FPCA des SRFD, de l'ENESAD, et d'experts qualité, de janvier 1998 à février 1999.

Une seconde étape a permis d'expérimenter la charte : d'une part, en testant son contenu et ses conditions de mise en œuvre, et d'autre part en indiquant des conditions favorables à sa généralisation. Cette étape a été officialisée par une note de service, co-signée DGA/DGER valant appel d'offre pour une expérimentation avec 10 centres (CFA et CFPPA). Le travail expérimental s'est déroulé de septembre 1999 à décembre 2000.

Les résultats de l'expérimentation ont mis en évidence deux limites à la généralisation de la charte :

- il n'y avait pas eu de prise en compte des attentes des usagers et des partenaires,
- aucune disposition d'évaluation et de contrôle n'avait été envisagée.

Suite à ces résultats, une démarche de validation du référentiel en référentiel d'engagements de service (AFAQ) a été engagée. Cette troisième étape a permis de valider les engagements de la charte par des représentants des clients et des pouvoirs publics et d'offrir la possibilité aux centres de faire contrôler le respect de ces engagements par un organisme tiers et indépendant, dans un objectif de certification externe.

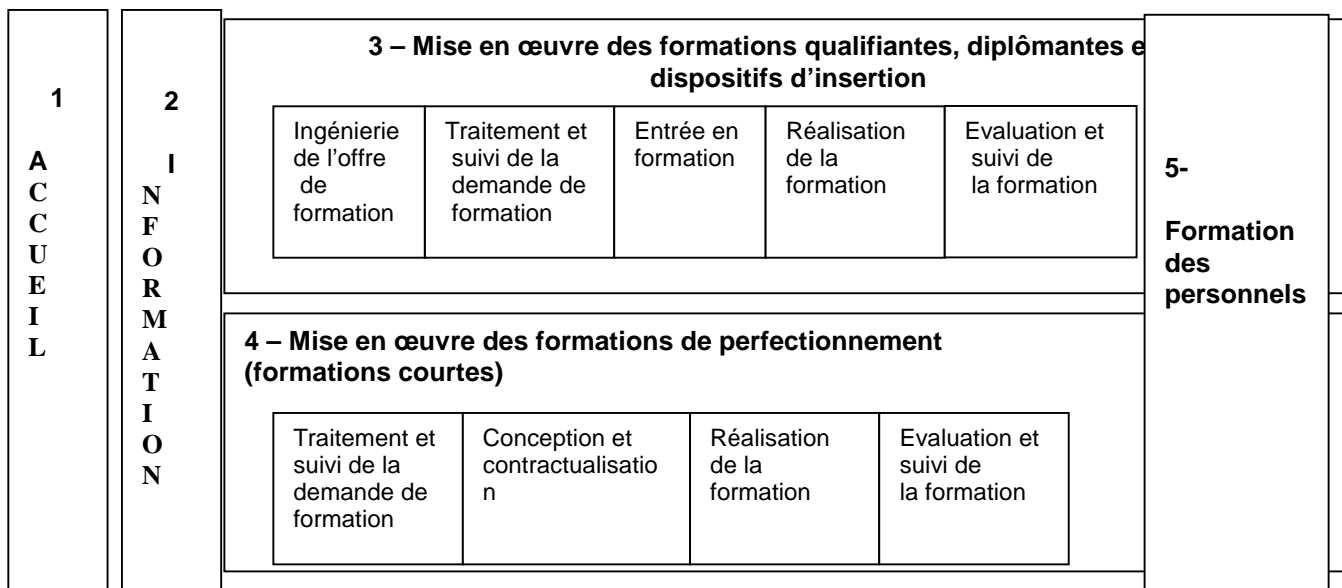
Le référentiel de certification de service de la charte a été validé le 31 octobre 2001 et a été publié au Journal Officiel du 06 février 2002. Il est téléchargeable sur le site www.educagri.fr.

2. Le référentiel de certification de service AFAQ Service Confiance

Le référentiel de certification de service de la charte identifie les engagements de service que prend un centre à l'égard de ses stagiaires ou apprentis, interlocuteurs et partenaires, ainsi que les moyens et documents nécessaires à la mise en œuvre et au respect de ces engagements.

La charte distingue deux grands types de formations offertes : les formations qualifiantes, diplômantes et les dispositifs d'insertion d'une part ; les formations de perfectionnement d'autre part.

Ces deux types de formation sont analysés selon un processus allant de l'accueil à l'évaluation de la formation, en passant par l'information, les différentes étapes de mise en œuvre de la formation, et en prenant en compte la formation du personnel, tout au long de ce processus.



Généralisation de la charte nationale d'engagements des CFA et des CFPPA
Personnes-Ressources Qualité

REGION	NOM PRENOM	ETABLISSEMENT	ADRESSE	TEL/FAX
Bourgogne	BOUCHOT M-Thérèse	CFPPA du Charollais	Chemin d'Ouzes 71120 Charolles	03 85 24 00 80 03 85 24 01 03
Bourgogne	JOLIOT Karine Animatrice nationale	ENESAD-GEP&A	BP 87999 21079 Dijon cedex	03 80 77 26 22 03 80 77 26 79
Franche-Comté	PETITJEAN Sylvie	CFPPA de Vesoul	Le grand Montmarin BP 363 70014 Vesoul	03 84 96 85 24 03 84 96 85 40
Franche-Comté	FROMHOLTZ Sébastien	CFPPA de Chateaufarine CFAA du Doubs	10 rue François Villon - BP 65809 25058 Besançon cedex 05	03 81 41 96 40 03 81 41 96 50
Franche-Comté	CLEMENT Stéphane	CFAA de Valdoie	95 rue de Turenne BP 127 90300 Valdoie	03 84 58 49 61 03 84 26 56 55
Languedoc-Roussillon	GASZTOWTT Jérôme	CFPPA Perpignan Roussillon	Bd des Pyrénées 66600 Rivesaltes	
Limousin	AUBOUEIX Christophe	CFPPA d'Ahun	23150 Ahun	05 55 81 48 90 05 55 62 49 22
Lorraine	ELBISSER Eric	CFPPA de Nancy	Pixerécourt 54220 Malzeville	03 83 18 12 12 03 83 21 36 82
Pays de Loire	CHAUVIERE Anne- Sophie	CFPPA de Rouillon	La Germinière 72700 Rouillon	02 43 47 82 00 02 43 47 83 62
Provence Alpes Côte d'Azur	GIRARD Eliette	CFPPA de Carpentras	Hameau de Serres BP 274 84208 Carpentras	04 90 60 80 90 04 90 60 93 78
Picardie	CONTY Nadia	CFPPA de la Haute Somme	10 rue du Quinconce 80200 Péronne	03 22 84 01 77 03 22 84 64 53
Picardie	PLOTIN Aline	CFPPA d'Airion	Airion 60600 Clermont	03 44 50 84 56 03 44 50 84 57
Poitou-Charentes	QUIGNARD Rémi	CFPPA de Surgères	BP 49 17700 Surgères	05 46 27 69 43 05 46 07 31 49
Poitou-Charentes	VARLET-GRANCHER Francine	CFPPA de Venours	86480 Rouille	05 49 43 62 61 05 49 43 54 40
Rhône-Alpes	COUTIN M-Claire Animatrice nationale	CFPPA de Bourg en Bresse	79 avenue Jasseron 01100 Bourg en Bresse	04 74 45 50 81 04 74 45 50 84
Rhône-Alpes	MOREAU Patrice	CFPPA de Roanne	5 rue Emile Noirot 42300 Roanne	04 77 71 63 44 04 77 71 70 99

L'intervention d'une personne-ressource est régie par une convention entre l'établissement demandeur de la prestation et l'établissement support de l'activité de la personne-ressource, sur la base :

- de 460 euro par journée d'intervention sur site, en matière d'appui et d'expertise (auquel il faut rajouter un temps de préparation et de bilan de 225 euro, soit au total 685 euro) ;
- de 685 euro pour des journées de formation.

Ces forfaits sont prévus pour l'année 2002/2003.

Les frais de déplacements sont pris en charge, en sus, par la structure demandeuse.

Annexe 3

Référentiel de certification de service
("Charte")



COMMISSION EUROPEENNE
Fonds social européen

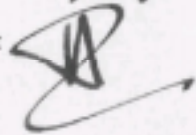
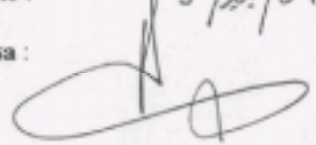
Action réalisée avec le soutien du
Fonds social européen

CHARTE NATIONALE D'ENGAGEMENTS DES CFA ET DES CFPPA

Référentiel de Certification de Service AFAQ Service Confiance®

REF-132-01

Version Septembre 2001

Le Responsable de la certification AFAQ Service Confiance®	Le Représentant des CFA et CFPPA
Nom : M. PREVOST Fonction : Responsable de la Branche Services Date : 5/11/01 Visa : 	Nom : Alain SOPENA Fonction : Chargé de la sous-direction de la formation professionnelle continue, des actions de développement et de coopération internationale des établissements (FOPDAC) Date : 5/11/01 Visa : 

SOMMAIRE

I – Domaine d’application des engagements de service	12
II – Le contexte général.....	13
2.1. Exposé des motifs	13
2.2. Historique de la démarche qualité.....	13
III – Le contexte réglementaire des engagements de service	14
IV – Les engagements de service.....	16
1 - L’accueil	19
2 - L’information	20
3 - La mise en œuvre des formations qualifiantes, diplômantes et de dispositifs d’insertion	23
3.1 - Ingénierie de l’offre de formation.....	23
3.2 - Le traitement et le suivi de la demande de formation.....	24
3.3 - L’entrée en formation des apprenants.....	27
3.4 -La réalisation de la formation des apprenants	29
3.5 - L’évaluation et le suivi de la formation	32
4 - La mise en œuvre des formations de perfectionnement	34
4.1 - Le traitement et le suivi de la demande de formation	34
4.2 - La conception et la contractualisation	35
4.3 - La réalisation de la formation des stagiaires	36
4.4 - L’évaluation et le suivi de la formation.....	37
5 - La formation des personnels	38
V – Les dispositions d’organisation	39
5.1 - Responsabilités	39
5.2 - Organisation documentaire	39
VI – Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements	40
6.1 - Le suivi des engagements	40
6.2 - La prise en compte des réclamations des usagers.....	40
6.3 - Les enquêtes de satisfaction.....	40
6.4 - Les audits internes	40
6.5 - La réalisation de bilan annuel	40
VII – Les modalités de communication vis à vis des clients	41
7.1 - Les supports de communication sur la certification de services	41
7.2 - Les supports de communication institutionnelle ou d’information générale	41
VIII – Glossaire	42

I – Domaine d’application des engagements de service

La formation professionnelle continue et l’apprentissage agricoles publics dispensées respectivement dans les Centres de Formation Professionnelle et de Promotion Agricoles (CFPPA) et dans les Centres de Formation d’Apprentis (CFA) dépendent du ministère de l’Agriculture et de la Pêche.

La Loi d’Orientation Agricole du 09 juillet 1999 reformule la nature des missions de service public que doit exercer l’enseignement agricole :

1. mission de formation générale, technologique et professionnelle initiale et continue ;
2. mission d’animation du milieu rural ;
3. mission d’insertion scolaire des jeunes, sociale et professionnelle de ces derniers et des adultes ;
4. mission de développement, d’expérimentation et de recherche appliquée ;
5. mission de coopération internationale.

En matière de formation, le ministère de l’Agriculture et de la Pêche a compétence sur 16 familles de métiers auxquels préparent les diplômes de 8 secteurs d’enseignement professionnels.

PRODUCTION

- production animale
- production végétale
- production horticole
- production aquacole
- viticulture – œnologie

TRANSFORMATION

- industries agroalimentaires
- laboratoire d’analyse

COMMERCIALISATION

- commerce, distribution

EQUIPEMENTS POUR L’AGRICULTURE

- conduite, entretien de machines, gestion de chantiers mécanisés

AMENAGEMENT DE L’ESPACE ET PROTECTION

DE L’ENVIRONNEMENT

- forêt
- travaux paysagers
- aménagement de l’espace
- gestion et maîtrise de l’eau

SERVICES

- accueil, services en milieu rural, en collectivités et en administration

ELEVAGE ET SOINS AUX ANIMAUX

- élevage canin
- animalerie

ACTIVITES HIPPIQUES

- élevage, soins et entraînement, maréchalerie

Le présent référentiel d’engagement de service concerne **la mission de formation** des CFA et des CFPPA, à savoir les activités d’accueil, d’information, de conception, de mise en œuvre et de suivi des formations.

Le référentiel est applicable à tous les centres de formation exerçant des activités similaires.

II – Le contexte général

2.1 Exposé des motifs

La direction générale de l'enseignement et de la recherche (DGER) du ministère de l'Agriculture et de la Pêche encourage et soutient les CFA et les CFPPA pour la mise en place d'une charte nationale d'engagements des CFA et des CFPPA.

Une telle initiative s'inscrit dans la cohérence du décret n°93-432 du 24 mars 1993 sur la mission de formation continue des adultes du service public de l'Education, co-signé par le ministre de l'agriculture, stipulant que « le service public de l'éducation ... définit dans une charte nationale qualité ses engagements envers les prescripteurs, les bénéficiaires et les partenaires ».

En outre, l'article R 811-27 du code rural précise que « chaque centre constitutif de l'EPLEFPA* dispose de l'autonomie pédagogique et propose son projet pédagogique au conseil d'administration de l'établissement ». C'est dans ce cadre qu'est conçue l'adhésion d'un CFA ou d'un CFPPA à la charte nationale d'engagement. Elle constitue également une contribution du centre au projet d'établissement de l'EPLEFPA.

Au travers de cette action, il s'agit de :

- favoriser l'adaptation permanente de l'offre publique de formation professionnelle continue et d'apprentissage du ministère de l'agriculture aux attentes tant du public que de ses personnels ou de ses partenaires professionnels, institutionnels ou financiers ;
- contribuer au développement d'un socle commun de pratiques de l'appareil de formation professionnelle continue et d'apprentissage du ministère de l'agriculture afin d'harmoniser ses conditions de fonctionnement et de réponse aux attentes du public, de ses personnels ainsi que de ses différents partenaires, quels que soient l'implantation des centres sur le territoire, leur taille ou la nature des formations qu'ils dispensent ;
- conforter le développement d'un réseau national des centres publics de formation afin de faciliter des coopérations internes et augmenter sa lisibilité vis-à-vis de l'extérieur (partenaires, usagers...), l'expression collective renforçant ainsi le poids de chaque entité.

2.2 Historique de la démarche qualité

Le projet de charte nationale d'engagements des CFA et des CFPPA a été élaboré, à la demande de la DGER, par un groupe de travail composé de directeurs de CFA et de CFPPA, d'un représentant des SRFD (chargé de formation professionnelle continue et d'apprentissage) de quatre régions différentes, de l'ENESAD et d'experts. Ce projet a fait l'objet d'une expérimentation auprès de 10 centres de formation agricoles publics. Les premiers résultats de cette expérimentation montrent que la charte correspond aux objectifs fixés, c'est à dire :

- proposer un cadre d'organisation, de valorisation et de développement des activités des centres,
- élaborer un outil de promotion des centres de formation par la qualité des services qu'ils proposent.

La charte apparaît comme une véritable possibilité de démarrer une démarche de progrès au sein d'une structure. Sa lisibilité est un véritable atout pour les centres qui se l'approprient sans difficultés majeures. Tous les centres en expérimentation ont mis en place des démarches actives et reconnaissent à la charte des vertus mobilisatrices et structurantes.

Cet acquis de la charte étant reconnu, le travail expérimental a mis en évidence deux limites à la généralisation de la charte :

- en termes de prise en compte des attentes des usagers et partenaires : la charte a été élaborée en interne par des représentants des centres sans consultation formalisée des usagers. L'expérimentation a permis une validation interne qui reste à compléter par une validation externe de son contenu.
- en termes d'évaluation et de contrôle : la structure actuelle de la charte ne prévoit aucune disposition concernant le contrôle et la reconnaissance des engagements réellement mis en œuvre par les centres.

Pour lever ces limites, la DGER a décidé d'inscrire la charte dans une démarche de certification de services « AFAQ Service Confiance » (Association Française pour le management et l'Amélioration de la Qualité).

Cette démarche de certification offre une plus grande crédibilité aux engagements de la charte :

- en faisant valider les engagements par des représentants des clients et des pouvoirs publics,
- en faisant contrôler le respect de ces engagements par un organisme tiers et indépendant.

III – Le contexte réglementaire des engagements de service

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de service prévue par la loi n°94-442 du 3 juin 1994 et par le décret n°95-354 du 30 mars 1995, intégrés respectivement aux articles L. 115-27 et suivants et R. 115-1 et suivants du code de la consommation.

Les principales dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant l'activité des CFA et des CFPPA sont définies dans le livre I et IX du code du travail et dans le code rural.

La délivrance des diplômes et titres est soumise à une habilitation instituée par la Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche du Ministère de l'Agriculture.

Autres éléments à souligner pour les CFA :

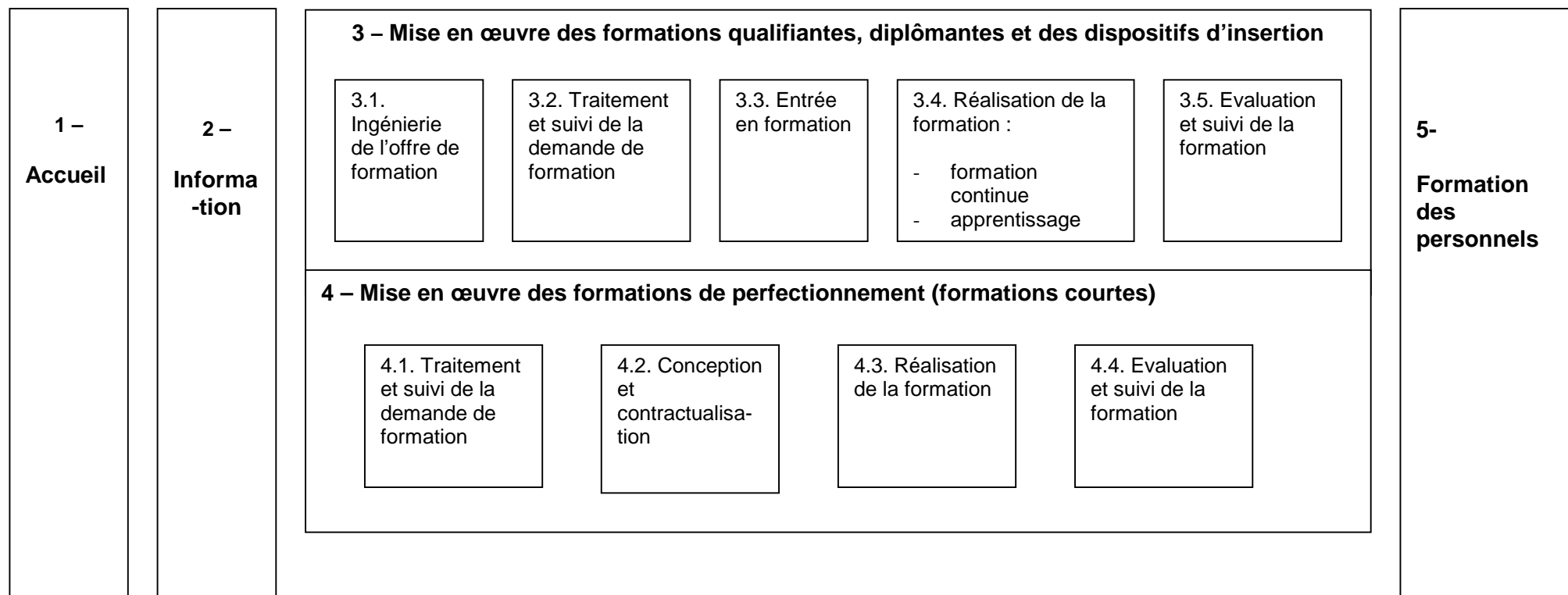
Si le CFA est organisme interface, il y a obligation de respecter le cahier des charges conformément à la note de service interministérielle et l'habilitation délivrée par le Préfet. Le personnel est qualifié pour assurer l'ensemble des obligations liées au cahier des charges de l'organisme interface.

Le centre met en place les procédures d'information, de collecte et de transmission, des documents liés à la déclaration et au contrat d'apprentissage. La formation peut être réalisée par le centre et elle donne lieu à la délivrance d'une attestation.

Si, en application de l'article R 117-7-3, le CFA est habilité comme centre de bilan de compétences et de connaissances ou s'il assure, en partenariat avec un centre habilité, des prestations en vue de la modulation de la durée des contrats d'apprentissage, l'équipe pédagogique est formée à ce type de prestation et aux conséquences pédagogiques de la mise en œuvre de contrats dont la durée est modulée et ceci dans le respect des lois et règlements ainsi que du cahier des charges.

IV – Les engagements de service

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



LES ENGAGEMENTS SONT PRESENTES PAR TYPE DE FORMATIONS MIS EN ŒUVRE ET PAR ETAPE DU DEROULEMENT D'UNE PRESTATION.

1 - L'accueil

- Assurer un accueil individualisé

2 - L'information

- Fournir une information claire, précise et à jour relative aux prestations du centre

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

3.1. Ingénierie de l'offre de formation

- Prendre en compte une demande spécifique de formation faisant l'objet d'une réponse à un appel d'offre

3.2. Le traitement et le suivi de la demande de formation

- Identifier la demande en formation au cours d'un entretien individuel
- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée
- Assurer un suivi administratif et financier

3.3. L'entrée en formation des apprenants

- Elaborer un contrat pédagogique clair et précis
- Faciliter l'intégration des apprenants dans la formation

3.4. La réalisation de la formation des apprenants

- Accompagner les apprenants pendant la formation
- Préparer l'insertion professionnelle des apprenants
- Dans le cas d'une formation par apprentissage, assurer la complémentarité entre les phases de formation en centre et en entreprise

3.5. L'évaluation et le suivi de la formation

- Reconnaître et valider les acquis en cours et en fin de formation
- Aider à l'insertion professionnelle des apprenants

4 - La mise en œuvre des formations de perfectionnement (formations courtes)

4.1. Le traitement et le suivi de la demande de formation

- Prendre en compte la demande spécifique de formation d'un organisme par un interlocuteur qualifié
- Assurer un suivi administratif et financier

4.2. La conception et la contractualisation

- Fournir une offre de formation personnalisée à la demande dans les 15 jours suivants la réception du cahier des charges
- Elaborer une convention claire, précise et évolutive

4.3. La réalisation de la formation des stagiaires

- Accueillir les stagiaires en début de formation
- Recueillir les attentes des stagiaires afin de valider les objectifs pédagogiques

4.4. L'évaluation et le suivi de la formation

- Améliorer la formation à partir d'une écoute des stagiaires

5 - La formation des personnels

- Les missions du centre sont assurées par du personnel compétent et formé

1 - L'accueil

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
Assurer un accueil individualisé	<p>Accueil physique Un lieu d'accueil est clairement identifié. Il est prévu un espace de mise à disposition des brochures et documents d'information.</p> <p>Une permanence est assurée pendant les heures d'ouverture définies par le centre et affichées à l'extérieur.</p> <p>Le personnel est à l'écoute des usagers et les oriente vers les services du centre ou vers d'autres structures. Un classeur de l'accueillant rassemble les informations concernant le centre, son organisation, ses moyens, ses formations, son environnement. Il est disponible dans le lieu d'accueil.</p> <p>Le personnel est qualifié pour assurer l'accueil des usagers. Sa qualification est organisée par le centre selon une note interne présentant les modalités d'organisation des qualifications. La qualification nécessite au minimum une demi-journée de formation ou un équivalent et ce, dans le mois qui suit la prise de fonction. Cette formation peut être réalisée par le centre et donne lieu à une attestation.</p> <p>Accueil téléphonique Il est assuré par le personnel qualifié pour l'accueil physique. En dehors des heures d'ouverture, un message téléphonique identifiant le centre du Ministère de l'Agriculture délivre les heures d'ouverture.</p> <p>Gestion des demandes par courrier Les demandes d'informations et de documentations par courrier sont enregistrées et font l'objet d'une réponse dans un délai de 8 jours ouvrés.</p>	<p>Signalétique du centre au sein de l'EPLEFPA* Signalétique</p> <p>Classeur de l'accueillant</p> <p>Note interne présentant les modalités d'organisation des qualifications Attestations</p> <p>Note interne concernant l'organisation de l'accueil</p> <p>Chrono départ et arrivée de courrier</p>

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

2 - L'information

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
<p>Fournir une information claire, précise et à jour relative aux prestations du centre</p>	<p>Le centre fournit aux usagers des informations concernant le centre, ses missions au sein du Ministère de l'Agriculture, son environnement (services santé, administratifs et culturels), les différentes formations proposées, la présentation des dispositifs d'apprentissage (y compris taxe d'apprentissage) et de formation continue.</p> <p>L'ensemble des documents de présentation, ci-dessous, mentionne le contenu et les conditions de réalisation des différentes actions de formation. Les informations contenues dans les brochures sont reprises par les moyens télématiques existants dans le centre (minitel, internet, ...).</p> <p>Ces documents sont revus périodiquement.</p> <p>Les brochures sur les métiers visés par les formations décrivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les principales activités du métier, - les conditions d'environnement du métier, - les différentes voies de formation préparant au métier avec leurs spécificités. 	<p>Note interne relative à la gestion documentaire</p> <p>Brochures sur les métiers visés par les formations</p>

2 - L'information (suite)

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
<p>Fournir une information claire, précise et à jour relative aux prestations du centre (suite)</p>	<p>La plaquette du centre, validée par le SRFD* de la DRAF*, comprend au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etablissement Public du Ministère de l'Agriculture et de la Pêche - Le nom - L'adresse - Téléphone – Télécopie, Mail - L'adresse des autres sites - Pour un CFA, mentionner la convention avec Etat ou Région et s'il est organisme interface - Les diplômes et formations préparés - Des fiches de présentation des dispositifs : formation continue et/ou apprentissage (selon le cas) - Le plan d'accès et moyens d'accès - Les locaux spécifiques (CDI*, CDR*, Salle informatique...) - Les installations spécifiques éventuelles (ateliers technologiques, exploitation agricole...) - La présentation des autres missions du centre - L'organisation de l'intendance, environnement 	<p>Plaquettes de présentation du centre de formation</p>

2 - L'information (suite)

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
Fournir une information claire, précise et à jour relative aux prestations du centre (suite)	<p>Les brochures de présentation des différentes actions de formations, validées par le SRFD* de la DRAF*, décrivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le titre de l'action - Le positionnement dans le cadre d'une filière de formation - Le nombre d'heures, de jours ou de semaines - Les modalités d'alternance - Les objectifs de formation - La population concernée - Les prérequis - Les modalités de sélection des apprenants (en formation continue) ou la prestation éventuelle d'aide à l'embauche des apprentis par les employeurs - Les conditions d'inscription, fiches d'inscription - La personne ou fonction à contacter - Les contenus principaux (tête de chapitre) - Le dispositif d'évaluation de l'action ou modes de certification - Les frais pédagogiques éventuels 	Brochures sur les formations proposées

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

3.1. Ingénierie de l’offre de formation

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

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

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

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
<p>321- Identifier la demande en formation au cours d’un entretien individuel</p>	<p>Un entretien individuel systématique (physique ou téléphonique) est réalisé avec le demandeur dans le mois qui suit sa demande. Il a pour objectif de définir les besoins de formation et de l’orienter vers une formation du centre ou d’une autre structure.</p> <p>Cet entretien est conduit par une personne qualifiée. La qualification à la conduite d’entretien est effective avant leur réalisation. La qualification nécessite au minimum la connaissance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des techniques de conduite d’entretien, - des dispositifs de formation du Ministère de l’Agriculture <p>La demande est enregistrée dans une fiche mentionnant les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nom, prénom, âge, adresse, téléphone, - ce que le demandeur fait actuellement, - niveau de formation, - nature de la demande, - projet personnel et professionnel, - date, remarques éventuelles, - comment le demandeur a découvert le centre du Ministère de l’agriculture, - nom de la personne qui a pris le contact, - liste des documents fournis ou envoyés, - formation préconisée. 	<p>Fiche d’enregistrement de l’entretien</p> <p>Note précisant les modalités de qualification à la conduite d’entretien</p> <p>Attestations</p> <p>Classeur de l’accueillant</p> <p>Fiche d’enregistrement de l’entretien</p>

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

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

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
<p>322 – Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée.</p>	<p>Un positionnement* est systématiquement effectué avec chaque demandeur. Le positionnement peut se décomposer en un certain nombre d’actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vérification des prérequis*, - identification des pré-acquis* et des compétences professionnelles, - analyse des aptitudes, - analyse des motivations, du projet professionnel... <p>Il comprend au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la vérification des prérequis, - l’analyse des motivations, du projet professionnel. <p>La note interne « modalités de réalisation du positionnement » définit pour chaque formation du centre du Ministère de l’Agriculture, la définition du terme "positionnement", les différentes actions menées, leur déroulement, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p> <p>Dans les 10 jours qui suivent l’obtention des résultats du positionnement, le centre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - informe le demandeur des résultats de son positionnement, - propose une réponse de formation, - conseille le demandeur sur les certifications et modes de validations adaptés à sa situation et propose d’aider le demandeur à élaborer ou faire réaliser un dossier de validation d’acquis, si les conditions réglementaires sont respectées. <p>À l’issue de cette phase d’accueil, d’orientation et de positionnement, un contrat pédagogique* formalisant les conclusions du positionnement est signé (cf. paragraphe 331).</p>	<p>Note interne « modalités de réalisation du positionnement »</p> <p>Résultats du positionnement</p> <p>Dossier de validation d’acquis</p> <p>Contrat pédagogique</p>

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

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

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
322- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée. (suite)	<p>Le traitement des demandes est réalisé par la personne qualifiée à la conduite d’entretien. Ce traitement est défini par le centre.</p> <p>La note interne concernant les modalités de traitement des demandes présente les différentes étapes du traitement : identification de la demande, positionnement, proposition de réponse, contractualisation et entrée en formation, avec les délais de réponse, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	Note interne « modalités de traitement des demandes »
323- Assurer un suivi administratif et financier	<p>Le centre désigne un interlocuteur chargé d’assurer le suivi administratif et financier de la formation.</p> <p>Une note interne « modalités de réalisation du suivi administratif et financier » présente les différentes actions et documents mis en œuvre et les moyens affectés</p>	Note interne concernant les modalités de réalisation du suivi administratif et financier

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

3.3 – L’entrée en formation des apprenants

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
<p>331 – Elaborer un contrat pédagogique* clair et précis</p>	<p><i>En formation continue, un contrat pédagogique est négocié et signé entre les deux parties prenantes (le centre de formation et l’apprenant).</i></p> <p>Il comporte les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les conclusions du positionnement, - les objectifs de la formation, - le parcours de formation, - les modalités de suivi de l’apprenant, - les engagements de l’apprenant et du centre de formation pour le bon déroulement de la formation, - les modalités financières (le cas échéant). <p><i>En formation par apprentissage, un contrat pédagogique engage les partenaires de la formation (apprenti, employeur et/ou maître d’apprentissage, centre de formation), il est signé par les intéressés et reprend les éléments cités ci-dessus.</i></p> <p><i>Le centre propose une convention pédagogique dans le cas où une convention de formation complémentaire en application de l’article R117-5-1 est passée entre l’entreprise qui emploie l’apprenti et une entreprise d’accueil.</i></p> <p>Elle comporte au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les conclusions du positionnement, - le parcours de formation, - les modalités d’exercice de leurs droits et devoirs respectifs durant la formation. <p>Dans tous les cas, les apprentis et stagiaires sont informés du règlement intérieur et des modalités de leurs représentations dans les différentes instances de l’établissement.</p>	<p>Contrat pédagogique pour la formation continue</p> <p>Contrat pédagogique pour l’apprentissage</p> <p>Convention pédagogique</p> <p>Règlement intérieur</p>

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

3.3 – L’entrée en formation des apprenants (suite)

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
<p>332 - Faciliter l’intégration des apprenants dans la formation</p>	<p><i>Le premier jour de formation dans le centre, un accueil est réalisé par les responsables du centre et de l’action de formation. Cet accueil permet de présenter :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - les modalités de formation continue et de l’apprentissage, - les règles de fonctionnement avec le règlement intérieur du CFPPA ou du CFA, - le déroulement de la formation, - les modalités d’évaluation, - les procédures de représentation des apprenants aux différentes instances consultatives et délibératoires mises en place par le centre <p>Une note interne « modalités de réalisation de l’accueil des apprenants en début de formation » définit le déroulement de l’accueil en début de formation, les fonctions concernées, les moyens affectés et les documents.</p> <p><i>De plus, en formation par apprentissage, une information des employeurs et/ou maîtres d’apprentissage ainsi qu’éventuellement les tuteurs est réalisée, sur les aspects législatifs et réglementaires de l’apprentissage et l’organisation de la formation dans les Centres de Formation d’Apprentis Agricoles publics gérés par les EPLEFPA et ce, dans les 2 mois qui suit l’entrée en formation.</i></p> <p>Une note interne « modalités de réalisation de l’information des maîtres d’apprentissage » définit le déroulement de cette information, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	<p>Note interne « modalités de réalisation de l’accueil des apprenants en début de formation »</p> <p>Note interne « modalités de réalisation de l’information des maîtres d’apprentissage »</p>

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

3.4 – La réalisation de la formation des apprenants

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
<p>341 - Accompagner les apprenants pendant la formation</p>	<p>Un formateur référent est identifié pour chaque apprenant afin de l’accompagner dans les différentes phases de sa formation et de lui proposer, le cas échéant, des ajustements de son parcours. Les missions du formateur référent sont définies par chaque centre.</p> <p>Au moins deux entretiens pour la durée de la formation entre le formateur référent et l’apprenant sont réalisés selon les modalités définies par le centre (fréquence, objectifs). Une note interne définit les différentes actions d’accompagnement, les fonctions concernées et les moyens affectés. Des activités de soutien et de remédiation sont proposées en fonction des conclusions des entretiens et des évaluations formatives.</p> <p><i>Un dossier de suivi pédagogique est constitué pour chaque apprenant. Il comprend, au minimum, le bilan des évaluations, les comptes rendus d’entretien et le suivi en entreprise.</i> La fiche de suivi en entreprise est détaillée dans l’engagement 343.</p>	<p>Liste des affectations des formateurs référent</p> <p>Fiche de mission du formateur référent</p> <p>Compte-rendu entretien</p> <p>Note interne « modalités d’accompagnement des apprenants »</p> <p>Note interne de modalités de réalisation des activités de soutien et de remédiation</p> <p>Dossier de suivi pédagogique</p>
<p>342 - Préparer l’insertion professionnelle des apprenants</p>	<p>Chaque apprenant bénéficie de modules de formation sur les techniques de recherche d’emploi (lettre de motivation, CV, entretien) ou d’élaboration d’un projet. Cette formation est intégrée et planifiée dans toutes les formations selon des modalités (durée, objectifs, déroulement) définies par chaque centre.</p> <p>Une note interne « modalités d’organisation des modules de formation sur les techniques de recherche d’emploi » définit le déroulement des formations, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	<p>Note interne « modalités d’organisation des modules de formation sur les techniques de recherche d’emploi ou d’élaboration d’un projet »</p> <p>Ruban pédagogique du module</p>

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

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

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
<p>343 – Dans le cas d’une formation par apprentissage, assurer la complémentarité entre les phases de formation en centre et en entreprise</p>	<p><i>Les différentes phases de formation (en centre et en entreprise) sont conçues pour être intégratives. Un document de liaison est établi pour faire le lien entre les deux lieux de formation. Ce document comprend au minimum les rubriques suivantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • rappel des aspects législatifs et réglementaires concernant l’apprentissage, • présentation de la formation, du référentiel, • présentation du centre, de l’entreprise, • répartition des objectifs d’acquisitions entre le centre et l’entreprise et calendrier de formation, • fiches de tâches et d’évaluation, appréciations et notes éventuelles, calendrier et modalités d’évaluation, • extrait des règlements intérieurs du CFA, du lieu de prestation (hébergement, restauration, ...) et de l’entreprise, • des fiches navette, intégrées ou non dans le carnet de liaison, sont réalisées par thèmes ou par disciplines d’enseignement concernés par les activités en entreprise ou par la vie sociale de l’apprenti. Elles sont distribuées à la fin de chaque phase de présence en CFA et sont exploitées individuellement ou collectivement par le ou les formateurs au retour en CFA. 	<p>Document de liaison</p> <p>Fiches Navette</p>

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

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

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
<p>343 – Dans le cas d’une formation par apprentissage, assurer la complémentarité entre les phases de formation en centre et en entreprise (suite)</p>	<p><i>Une phase de récupération des vécus en entreprise des apprentis est organisée</i> dans les 2 jours qui suivent chaque retour en centre. Cette phase a pour objectif de faire le lien entre les deux lieux de formation.</p> <p>Une note interne « modalités d’organisation de la phase de récupération des vécus » définit le déroulement de cette phase, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p> <p><i>Chaque centre définit les modalités d’échanges et de suivi de la formation entre le centre et l’entreprise</i> avec l’enregistrement sur une fiche de suivi des informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • date, • nom de l’apprenti, • identification de l’entreprise, • nom de la personne contactée dans l’entreprise, • durée du contact, • présence ou non de l’apprenti (pour une visite), • origine du contact (normal, demandé par l’apprenti, l’entreprise, suite à un problème...), • objectif du contact, • compte rendu écrit, préconisations, • signature du formateur qui a réalisé le contact, • signature des formateurs ayant pris connaissance de la fiche avec date. 	<p>Document de liaison</p> <p>Note interne « modalités d’organisation de la phase de récupération des vécus »</p> <p>Note interne « modalités d’organisation du suivi des apprentis en entreprise »</p> <p>Fiche de suivi en entreprise</p>

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

3.5 – L’évaluation et le suivi de la formation

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
351 – Reconnaître et valider les acquis* en cours et en fin de formation	<p><i>Une mesure des acquis des apprenants est réalisée en cours et en fin de formation selon le plan d’évaluation établi en prenant en compte les exigences réglementaires des différentes qualifications.</i></p> <p><i>Les acquis de formation et leur reconnaissance donnent lieu au minimum à la délivrance d’attestations de suivi accompagnées de relevés qualitatifs et/ou quantitatifs.</i></p> <p>En formation par apprentissage, une description des activités maîtrisées par l’apprenti suivant une progression : Observation, Participation, Autonomie, est élaborée en concertation avec le maître d’apprentissage.</p>	<p>Evaluation finale Plan d’évaluation</p> <p>Attestation de suivi avec relevés qualitatifs et/ou quantitatifs</p> <p>Fiche de description des activités maîtrisées</p>
352 - Aider à l’insertion professionnelle des apprenants	<p>Un recueil et une diffusion des offres d’emplois reçues par le centre sont mis en œuvre à destination des apprenants du CFA ou CFPPA.</p> <p>Une note interne « modalités d’organisation du recueil et de la diffusion des offres d’emplois » définit le déroulement de cette prestation, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	<p>Note interne « modalités d’organisation du recueil et de la diffusion des offres d’emplois »</p>

4 - La mise en œuvre des formations de perfectionnement (formations courtes)

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

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
<p>411- Prendre en compte la demande spécifique de formation d'un organisme par un interlocuteur qualifié</p>	<p>La prise en compte des exigences est réalisée par un interlocuteur identifié et qualifié selon des critères définis par le centre.</p> <p>La qualification nécessite au minimum la connaissance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des techniques d'analyse d'une demande de formation, - des formulations des cahiers des charges de la demande et de l'offre de formation. - Les dispositifs de formation existants au CFA ou CFPPA. <p>Si le cahier des charges n'est pas fourni par le demandeur ou s'il est incomplet, une assistance à la rédaction du cahier des charges est réalisée par le centre pour les organismes qui le demandent.</p> <p>Le cahier des charges précise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'identification de l'organisme et du demandeur de la formation, • la nature et le contexte de la demande, • les objectifs de formation, • le public concerné, • l'organisation de la formation, • l'évaluation et le suivi de la formation, • le budget prévisionnel de la formation. <p>L'interlocuteur qualifié assure un suivi de la demande (relance, contacts,...) suivant les modalités définies par le centre.</p> <p>Une note interne « modalités de suivi de la demande des organismes » définit son déroulement (y compris une phase de reformulation de la demande), les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	<p>Note interne précisant les modalités de qualification</p> <p>Cahier des charges de la demande</p> <p>Note interne « modalités de suivi de la demande des organismes »</p>

4 - La mise en œuvre des formations de perfectionnement (formations courtes)

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

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
412- Assurer un suivi administratif et financier	Le centre désigne un interlocuteur chargé d'assurer le suivi administratif et financier de la formation. Une note interne « modalités de réalisation du suivi administratif et financier » présente les différentes actions et documents mis en œuvre et les moyens affectés	Note interne concernant les modalités de réalisation du suivi administratif et financier

4 - La mise en œuvre des formations de perfectionnement (formations courtes)

4.2 – La conception et la contractualisation

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

4 - La mise en œuvre des formations de perfectionnement (formations courtes)

4.3 – La réalisation de la formation des stagiaires

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
431- Accueillir les stagiaires en début de formation	<p>Le premier jour, un accueil est réalisé par une personne désignée.</p> <p>Cet accueil permet de présenter, les objectifs de formation, les intervenants, les modalités pratiques (intendance, locaux, restauration...), les règles de fonctionnement avec le règlement intérieur, le déroulement de la formation et l’outil de recueil de la satisfaction des stagiaires.</p> <p>Une note interne « modalités de réalisation de l’accueil en début de formation » définit le déroulement de l’accueil en début de formation, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	Note interne « modalités de réalisation de l’accueil en début de formation »
432- Recueillir les attentes des stagiaires afin de valider les objectifs pédagogiques	<p>Une présentation réciproque des participants et de leurs attentes est organisée au cours de l’accueil.</p> <p>Les écarts constatés entre les attentes des stagiaires et les objectifs pédagogiques définis dans la convention font l’objet d’une information au commanditaire et donnent lieu à un avenant à la convention.</p>	Avenant de convention

4 - La mise en œuvre des formations de perfectionnement (formations courtes)

4.4 – L'évaluation et le suivi de la formation

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
Améliorer la formation à partir d'une écoute des stagiaires	<p>Une mesure de la satisfaction et une écoute des suggestions des stagiaires sont organisées en fin de chaque formation. Elle porte sur le respect des différents engagements et intègre au minimum les questions identifiées et validées par l'AFAQ.</p> <p>Une synthèse des résultats est réalisée pour chaque action de formation.</p> <p>Une synthèse globale annuelle est élaborée donnant lieu à une liste d'actions correctives et de suggestions.</p> <p>Cette synthèse est présentée lors du bilan annuel.</p> <p>Une note interne «modalités de réalisation de l'écoute stagiaires» définit les différentes étapes de l'élaboration de l'outil de recueil au suivi des actions d'amélioration, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p> <p>L'évaluation des acquis des stagiaires et l'évaluation des transferts de la formation en situation de travail sont réalisées selon les modalités prévues dans le cahier des charges de la demande et reprises dans l'offre de formation.</p>	<p>Outil de recueil de la la satisfaction des stagiaires</p> <p>Synthèse des résultats par action de formation</p> <p>Synthèse globale annuelle de l'écoute stagiaires</p> <p>Note interne « modalités de réalisation de l'écoute stagiaires»</p>

5 - La formation des personnels

Engagements	Moyens/actions	Documents de références et enregistrements
<p>Les missions du centre sont assurées par du personnel compétent et formé</p>	<p><i>La compétence des personnels est vérifiée en regard des instructions réglementaires et du service proposé.</i></p> <p><i>Les compétences des personnels sont réactualisées et consolidées par des formations internes ou externes au Ministère de l'Agriculture définies dans le Plan local de formation.</i></p> <p>Les formateurs nouvellement recrutés bénéficient d'un dispositif d'intégration interne au Ministère de l'Agriculture (dispositif TUTAC) et au centre.</p> <p>Une note interne « modalités d'accueil des nouveaux personnels » précise les différentes étapes de l'accueil et leurs délais, les fonctions concernées et les moyens affectés.</p>	<p>Liste des formateurs avec mention de leurs diplômes, titres ou références</p> <p>Plan local de formation de l'EPLEFPA*</p> <p>Modules de formation Attestations</p> <p>Dispositif TUTAC*</p> <p>Note interne « modalités d'accueil des nouveaux personnels »</p>

V – Les dispositions d’organisation

5.1 Responsabilités

La direction du CFA ou du CFPPA s'implique dans la démarche de certification de services par un engagement écrit en matière de qualité. Elle exprime sa volonté et ses objectifs concernant l'organisation et les moyens qu'elle souhaite mettre en œuvre. L'expression de cette volonté est destinée au personnel et à tous les partenaires du centre. Cet engagement est validé par le conseil d'administration de l'EPLEFPA*.

Dans chaque CFPPA ou CFA, un animateur de la mise en œuvre de la certification de services est identifié et ses missions décrites.

Dans chaque CFPPA ou CFA, les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service sont définies dans un organigramme du centre, ainsi que dans la description des fonctions correspondantes.

L'organigramme et la description des fonctions servent de base pour mener les entretiens annuels. Ces entretiens individuels ont pour objectifs :

- d'évaluer les réalisations des personnels par rapport à leur attribution,
- de prendre en compte les attentes des personnels,
- de repositionner les personnels, le cas échéant.

Les bilans des entretiens, après restitution et validation, sont stockés dans un document prévu à cet effet.

5.2. Organisation documentaire

L'organisation documentaire comporte d'une part les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autres part les enregistrements apportant la preuve de cette mise en œuvre.

Les principaux documents et enregistrements sont définis dans le chapitre IV, en regard de chaque engagement de service concerné. Selon l'organisation de chaque CFA ou CFPPA, des documents et des enregistrements complémentaires peuvent être utilisés et leur dénomination peut varier.

Ces documents et enregistrements peuvent être :

- propres à chaque centre agricole public, tels que plaquettes, note interne, fiche d'enregistrement, ...
- d'origine externe, tels que des textes légaux et réglementaires, référentiels de formation...

Les documents sont établis, diffusés et mis à jour selon des dispositions définies par écrit. La liste des enregistrements et leurs modalités de gestion (classement, archivage) sont définies par écrit.

VI – Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements

6.1. Le suivi des engagements

L'animateur qualité est chargé du suivi régulier du respect des engagements. Les modalités de réalisation de ce suivi (fréquence, gestion des écarts) sont définies par chaque centre dans une note interne.

6.2. La prise en compte des réclamations des usagers

La gestion des réclamations est définie par chaque CFPPA ou CFA dans une note interne qui prévoit l'enregistrement des réclamations, leur traitement immédiat, le délai de réponse (au maximum 10 jours ouvrés) et la mise en place, si nécessaire, d'une action corrective avec son suivi.

6.3. Les enquêtes de satisfaction

Chaque centre réalise annuellement au moins une enquête auprès des usagers (apprenants, organismes, maîtres d'apprentissage ou tuteurs). Elle porte sur le respect des engagements et s'effectue par les centres en intégrant au minimum les questions identifiées et validées par l'AFAQ. 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.

6.4. Les audits internes

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.

Les modalités de réalisation des audits sont définies par chaque CFA ou CFPPA dans une note interne « modalités de réalisation des audits internes ».

Pour être qualifiés, les auditeurs internes doivent avoir suivi une formation à l'audit qualité. L'animateur qualité désigne les auditeurs internes en fonction de critères d'indépendance définis par chaque centre.

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

6.5. La réalisation de bilan annuel

La direction de chaque CFA ou CFPPA réalise annuellement un bilan par rapport aux engagements et pour cela, elle examine :

- les résultats de l'enquête de satisfaction et l'écoute des usagers lors des formations courtes,
- le bilan des réclamations avec les actions correctives apportées,
- les résultats des audits internes et externes.

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

VII – Les modalités de communication vis à vis des clients

Les modalités de communication ci-dessous s'appuient sur l'article 10 du décret n°95-354 du 30 mars 1995 (article R 115-10 du code de la consommation) et sur l'avis du CNC relatif à la certification de services (BOCCRF du 31/12/1998).

Lorsque les centres du Ministère de l'Agriculture font référence à la certification de services, ils doivent distinguer deux types de supports :

7.1. Les supports de communication sur la certification de services

Il s'agit :

- du certificat AFAQ
- de tout support dont l'objet est la certification de services.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- Le logo AFAQ Service Confiance®,
- L'adresse d'AFAQ : BP 40 – 92224 BAGNEUX Cedex
- Le code du référentiel : REF – 132 -01
- La liste des principaux engagements de service certifiés issus du chapitre IV

7.2. Les supports de communication institutionnelle ou d'information générale

Sur tout autre document à caractère institutionnel ou d'information générale sur les centres du Ministère de l'Agriculture (papier à en-tête, cartes de visite, ...) doivent apparaître les éléments suivants :

- Le logo AFAQ Service Confiance®,
- L'adresse d'AFAQ : BP 40 – 92224 BAGNEUX Cedex
- Le code du référentiel : REF – 132 -01
- Lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer un extrait de la liste des principaux engagements de service ou les modalités d'obtention des supports de communication sur la certification de service.

Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque AFAQ Service Confiance®.

VIII – Glossaire

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*).

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

CDI : Centre de Documentation et d'Information

CDR : Centre De Ressources

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

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

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

DRAF : Direction régionale de l'Agriculture et de la Forêt

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

ENESAD : Etablissement National d'Enseignement Supérieur Agronomique de Dijon

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

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

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

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

SRFD : Service Régional de la Formation et du Développement

TUTAC : TUTorat des Agents Contractuels