Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION, DE LA PECHE, DE LA RURALITE ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE **Sous-direction des Etablissements, des dotations et des compétences** Bureau des Projets et de l'Organisation des Établissements (BPOE) **Sous-direction des politiques de formation et d'éducation** Bureau des Partenariats Professionnels (BPP) **Mission de la stratégie et des systèmes d'information** 1 ter avenue de Lowendal - 75007 PARIS Suivi par : Madeleine TRUCHOT, Yveline GUEGAN, Christian DAOULAS **Tél. : 01.49.55.40.65, 01.49.55.48.48, 01.49.55.56.08**	**NOTE DE SERVICE** **DGER/SDEDC/SDPOFE/N2011-2096** **Date: 22 août 2011**

Date de mise en application : **immédiate**

Dates limites de réponse :
20 septembre 2011 pour le regroupement du 27 septembre et 4 octobre pour les regroupements suivants

Nombre d'annexes : 03

Le Ministre de l'agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire
à
cf. destinataires

Objet : Recueil de pratiques auprès des EPLEFPA pour la réalisation d'un guide de bonnes pratiques en Formation

Mots-cles : Politique qualité, recueil de bonnes pratiques, guide de bonnes pratiques

Destinataires	
Pour exécution : -Administration centrale -Directions régionales de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt (DRAAF) et Directions de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt (DAAF) -Établissements publics locaux d'enseignement et de formation agricole	*Pour information :* -Inspection de l'enseignement agricole

Dans un environnement sociétal et professionnel où la satisfaction finale des usagers et bénéficiaires de services est sans cesse rappelée, le domaine de la formation n'échappe pas aux exigences de qualité. Dans ce contexte les différents financeurs de la formation sont vigilants à la mise en œuvre de politiques "qualité" dans les établissements.

A ce jour, une minorité d'établissements de l'enseignement agricole publics ont obtenu une certification qualité, qu'elle soit spécifique à notre Ministère : "Charte Nationale d'Engagements des CFA et CFPPA" (certification AFAQ), ou qu'elle couvre un domaine plus étendu comme les « normes ISO ».

La DGER a décidé de doter les établissements d'un outil qui facilite leur démarche vers une certification. Pour cela, elle a sollicité l'Association Française de Normalisation (AFNOR) pour réaliser un Guide des Bonnes Pratiques en Formation. L'AFNOR a déjà contribué à l'élaboration de référentiels de bonnes pratiques internes notamment à l'Education Nationale.

Un Guide de Bonnes Pratiques en Formation valorise des pratiques réelles recueillies dans les établissements en s'assurant de leur validité. Il constitue un outil managerial interne, structurant et opérationnel pour chaque établissement ayant pour projet de s'engager dans une démarche de progrès.

Ainsi, l'utilisation de ce Guide des Bonnes Pratiques permettra :

- ✓ l'émergence d'une politique qualité dans les établissements qui ne sont pas encore entrés en démarche,
- ✓ la poursuite vers la certification la mieux adaptée à leur contexte pour ceux qui sont déjà entrés dans une démarche,
- ✓ une approche "qualité" de toutes les composantes de l'EPLEFPA et non plus limitée aux seuls CFA et CFPPA.

La Charte Nationale d'engagements des CFA et CFPPA ainsi que le Label CDR sont maintenus. Le Guide de Bonnes Pratiques en Formation vient en complément et ne se substitut pas un référentiel de certification ou de labellisation.

I - Démarche d'élaboration du guide de bonnes pratiques en Formation

Pour orienter ses choix et pour accompagner l'élaboration du Guide de Bonnes Pratiques en Formation, la DGER s'appuie sur un comité de pilotage "qualité" instauré en 2010. Ce comité réunit des représentants des directeurs des différentes entités des EPLEFPA, des spécialistes de la qualité des établissements, des représentants des réseaux de CFA/CFPPA, des représentants des DRAAF, de l'Inspection de l'Enseignement Agricole et de la DGER.

AgroSup Dijon / EDUTER Ingénierie est chargé de la coordination des travaux avec l'AFNOR. Il rend compte de leur avancement au comité de pilotage. Il est chargé du recueil des bonnes pratiques auprès des EPLEFPA.

L'AFNOR appuie méthodologiquement AgroSup Dijon / EDUTER Ingénierie et publiera ce guide parmi la collection de ses documents.

II - Modalités de recueil des bonnes pratiques

De façon innovante, la méthodologie choisie pour la conception du Guide de Bonnes Pratiques en Formation se base sur les pratiques mises en œuvre dans les établissements et non sur des procédures écrites par des organismes spécialisés.

La DGER encourage donc fortement les directeurs d'EPLEFPA, notamment ceux qui sont déjà engagés dans des démarches qualité, à participer à des ateliers d'écriture organisés par l'AFNOR et AgroSup Dijon / EDUTER Ingénierie afin d'échanger sur leurs pratiques et expériences et de les formaliser.
Les travaux issus de ces journées permettront l'élaboration du guide de bonnes pratiques.
La typologie de ce guide est basée sur 4 thèmes (ANNEXE 1 jointe) :

- la gestion des ressources humaines et des compétences ;
- la gestion des relations partenariales ;
- la conception et la mise en œuvre des formations et des autres prestations de l'établissement ;
- le pilotage des activités dans une logique d'amélioration continue

Ces thèmes ont été choisis au regard des différentes exigences formulées par les partenaires et financeurs de formation.

Pour chacun de ces thèmes un atelier, d'une durée d'une journée, est organisé.

- Gestion des ressources humaines et des compétences, **le mardi 27 septembre 2011 à Paris**,
Animation: Eduter, AFNOR.

- Gestion des relations partenariales, **le 11 octobre 2011 à Paris**,
Animation: Eduter, AFNOR.

- Pratiques de conception et de mise en œuvre des diverses prestations offertes par nos établissements (formation et hors formation), **le 14 octobre 2011 à Paris**,
Animation: Eduter, AFNOR.

- Pratiques de pilotage de l'activité des établissements dans une logique d'amélioration continue**, le 18 octobre 2011 à Paris,**
Animation: Eduter, AFNOR.

III - Informations pratiques :

- Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration sont pris en charge par AgroSup Dijon / EDUTER Ingénierie.
- Ces journées sont ouvertes à toutes les fonctions existantes dans un EPLEFPA.
- Il est possible de suivre une ou plusieurs journées si les participants sont intéressés par plusieurs thématiques.
- L'i**nscription** , à l'aide du formulaire joint en ANNEXE 2, est obligatoire **avant le 20 septembre** pour le regroupement sur la **gestion des ressources humaines et des compétences** du 27septembre 2011.
- L'**inscription**, à l'aide du formulaire joint en ANNEXE 2, est obligatoire **avant le 4 octobre** pour les **regroupements suivants**.
- Les personnes participant à ces journées s'engagent à formaliser une de leurs pratiques grâce à la fiche jointe en ANNEXE 3 et de la transmettre 8 jours avant la date de la journée concernée à Emeline ROQUELLE emeline.roquelle@educagri.fr. Cette formalisation sera le point de départ des échanges.

A l'issue des travaux des ateliers, l'AFNOR et AgroSup Dijon / EDUTER Ingénierie assureront la mise en cohérence de l'ensemble des bonnes pratiques formalisées.

Le Guide de Bonnes Pratiques en Formation de l'enseignement agricole sera validé par le Comité de Pilotage Qualité au cours du premier trimestre 2012.

La Directrice Générale de l'Enseignement et de la Recherche

Marion ZALAY

ANNEXE 1

Typologie des Bonnes Pratiques recherchées

La liste des thèmes de ce GBP a été validée par le Comité de Pilotage Qualité du 24 novembre 2010. Elle se découpe en 4 sections :

Partant du **postulat de départ** ***que l'ancrage territorial des établissements est un facteur déterminant de la qualité de leurs prestations***, le Comité de Pilotage a identifié 4 entrées clés par lesquelles peut se faire cet ancrage :

- Entrée par **une gestion des ressources humaines** et des compétences axées, ***par exemple***, sur des pratiques liées à la formation continue des personnels, aux recrutements des nouveaux personnels, ou à une gestion des compétences en interne.

- Entrée par **une gestion des relations partenariales** axée, ***par exemple***, sur des actions de promotion, de prospection, d'intégration dans diverses instances locales, régionales, nationales, européennes, internationales et dans divers réseaux (réseaux d'établissements par exemple).

- Entrée par **une conception et une mise en œuvre de la formation** axée, ***par exemple,*** sur les modalités d'accueil et d'orientation, sur la diversification des pratiques pédagogiques, sur l'utilisation de la FOAD, des pratiques en pédagogie de l'alternance, sur la mise en place d'un CdR, « Espace ouvert de formation, sur l'utilisation de situation de travail dans la formation et l'évaluation.

- Entrée par **un pilotage des activités dans une logique d'amélioration continue**, avec ***par exemple,*** la détermination d'indicateurs liés à l'efficience, l'efficacité, la cohérence, la pertinence des prestations, avec le traitement des non conformités et de l'insatisfaction des utilisateurs et la mise en place d'actions d'amélioration.

Ce dernier thème est un point qui pourrait se retrouver dans toutes les autres thématiques, car l'évaluation et l'amélioration continue sont présentes sur l'ensemble des activités de l'établissement. Il a toutefois paruimportant de le faire ressortir en tant que thématique distincte. En effet, les pratiques d'évaluation ne sont pas encore très ancrées dans le fonctionnement des établissements (et particulièrement dans la conception de la formation) or les financeurs sont de plus en plus en attente de ces données. Ce point retenu constitue donc un axe de progrès.

Les exemples cités pour chaque entrée ne sont en aucun cas exhaustifs et sont seulement illustratifs.

Sont particulièrement recherchées des initiatives répondant d'une part à la fois aux objectifs et satisfaisant les exigences des partenaires et financeurs et d'autre part se distinguant par un ou plusieurs critères : ancrage territorial, impact significatif, transposition, potentiel de développement

Une gestion des ressources humaines et des compétences		
Sous-thèmes	Objectifs à atteindre et exemples de pratiques à mettre en œuvre	Exemples d'attentes clients / financeurs (sources chartes conseils régionaux...)
Assurer le recrutement et l'intégration des personnels	Objectifs du sous-thème : Optimiser le recrutement en adéquation avec les besoins du centre. Permettre aux personnels nouvellement recrutés d'être opérationnels, stabiliser l'équipe et permettre une continuité de service Exemples de pratiques : Identifier différents modes et/ou canaux de recrutement (Gestion formalisée des candidatures spontanées, CV Thèque mise à jour régulièrement, exploitation des relations avec les écoles de l'enseignement supérieur pour optimiser la politique de recrutement externe….). Définir et ajuster les besoins en recrutement de l'établissement en termes de compétences en fonction des objectifs du centre et de leur évolution (plan de recrutement,...) Définir les fiches de poste et les objectifs attribués aux personnels. Construire un parcours d'intégration pour les nouveaux arrivants (plan d'intégration, mise à disposition d'un livret d'accueil, parrainage, formation, documents techniques et des fiches de fonctions mises à jour, entretiens réguliers avec le responsable de service..) Impliquer le personnel dans les travaux en lien avec le projet d'établissement	L'établissement s'efforce par son action, de contribuer au développement économique du territoire L'établissement a une procédure de recrutement formalisée. L'établissement veille à améliorer la stabilité de son équipe
Assurer l'adaptation et le développement des compétences	Objectif du sous-thème: Avoir une vision précise des compétences disponibles dans l'établissement. Développer une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC). Le maintien et le développement des compétences est un des leviers de management des ressources humaines disponibles dans les établissements publics. Exemples de pratiques : Développer l'écoute de la personne pour un suivi de son activité (besoins, demandes de formation, atteinte des objectifs et bien-être au travail). Inscrire le nouveau personnel formateur enseignant au dispositif TUTAC. Formaliser un organigramme hiérarchique et fonctionnel. Elaborer une cartographie actualisée des compétences disponibles et manquantes dans l'établissement Elaborer des fiches de mission pour l'ensemble des personnels. Favoriser le recours à la VAE pour les personnels de l'établissement Etablir et suivre un plan local de formation constitué au regard des demandes des personnels et du projet d'établissement.. Evaluer l'effet de la formation continue des personnels sur le développement de leurs compétences..	L'établissement dispose d'une organisation hiérarchique et surtout fonctionnelle, lisible et structurée (organigramme, fiches de postes,…) L'établissement a défini la structure quantitative et qualitative des emplois et des compétences nécessaires à son activité (et le cas échéant à ses projets de développement). L'établissement organise des entretiens d'évaluation individuels à échéances régulières et donnant lieu à une discussion sur les compétences acquises et sur les actions à entreprendre pour les actualiser et les développer. L'établissement veille à l'actualisation de l'état des qualifications et compétences détenues par chacun des acteurs (permanents et intervenants réguliers). L'établissement établit et évalue un plan de formation permettant à son personnel d'acquérir les compétences et qualifications requises par son activité et le cas échéant ses projets de développement. L'établissement met en œuvre les actions d'information et d'appui nécessaires pour permettre à ses personnels d'accroître leurs qualifications et compétences en faisant reconnaître les acquis de leur expérience.

Une gestion des relations partenariales		
Sous-thèmes	Objectifs à atteindre et exemples de pratiques	Exemples d'attentes clients / financeurs (sources chartes conseils régionaux**…)**
Favoriser la construction de partenariats	Objectif du sous-thème: Apporter une crédibilité et une visibilité à l'établissement vis à vis des autres établissements et de ses partenaires. Le partenariat permet à l'établissement de montrer qu'il sait anticiper ses offres de formation, qu'il participe/contribue au développement économique et social du territoire. Exemples de pratiques : Etre à l'écoute des attentes des acteurs du territoire (ouverture/fermeture de filières) S'inscrire dans une dynamique de réseaux d'établissements Formaliser les relations avec les partenaires (Etablissement de conventions, Compte rendu des participations aux instances/forums/réunions partenariales,...) Existence et utilisation de documents de communication, de promotion, de prospection. Saisir ou créer les opportunités de projets de coopération internationale ou de projets européens. S'appuyer sur les partenariats institutionnels, ou préexistants avec des branches professionnelles, des instituts de recherche (ex:INRA)....pour créer de nouveaux partenariats.	L'établissement organise des partenariats (réseaux d'entreprises, réseaux d'établissements). L'établissement a une connaissance de l'environnement socio - économique. L'établissement construit, qualifie et fidélise un réseau d'entreprises proposant des situations apprenantes. L'établissement participe, avec les acteurs institutionnels et socio-économiques du territoire, à l'analyse prospective sur l'évolution des métiers, des situations de travail et des besoins de formation.
Organiser le maintien et le suivi des partenariats	Objectif du sous-thème: Assurer la continuté et le suivi des actions partenariales engagées. Assurer une visibilité et une lisibilité durable de l'établissement dans son territoire. Exemples de pratiques : Enrichir et/ou corriger ses expériences passées de partenariat. Assurer un suivi régulier des relations partenariales et adapter les partenaires en fonction du projet d'établissement Assurer une veille (liste à jour des partenaires actuels et potentiels de l'établissement,...)	L'établissement invite les délégués territoriaux des conseils régionaux au suivi des actions de formation L'établissement a une connaissance des lieux de stages et d'emploi. L'établissement construit, qualifie et fidélise un réseau d'entreprises proposant des situations apprenantes. L'établissement inscrit, évalue et adapte l'action de formation dans un contexte partenarial

Une conception et une mise en œuvre des formations et des autres prestations de l'établissement

Sous-thèmes	Objectifs à atteindre et exemples de pratiques à mettre en œuvre	Exemples d'attentes clients / financeurs (sources chartes conseils régionaux...)
Assurer un accueil de proximité	Objectif du sous-thème: Aller à la rencontre du public en empruntant 3 voies d'accès : Accueil physique, Internet, Accueil téléphonique. L'ouverture de l'EPL sur le territoire se traduit par une facilité d'accès à chacun des services et une capacité d'organiser une prise en compte immédiate des attentes du public. Exemples de pratiques : Raisonner l'accueil au niveau de l'établissement (procédure pour tous les types d'accueil (physique, téléphonique, internet), qualification du personnel dédié aux techniques d'accueil,...) Prendre en compte de la demande et recueil des besoins Instaurer des relais pour assurer un accueil de proximité sur différents lieux. Disposer d'outils destinés l'accueillant (classeur de l'accueillant).	L'établissement tient à disposition un document de présentation. L'établissement assure l'accessibilité pour tous. L'établissement doit organiser un accueil personnalisé des candidats pour leur apporter toute information non seulement sur la formation dispensée mais aussi sur les possibilités d'accès à la formation et sur ses objectifs.
Assurer l'information et l'orientation	Objectif du sous-thème: Informer le bénéficiaire en fonction de son projet ou de ses objectifs et lui proposer une orienteration adaptée soit dans l'établissement soit dans d'autres structures du territoire. Tenir à disposition une information sur les dispositifs de formation et autres prestations sur le territoire. Exemples de pratiques : Avoir une connaissance et organiser la veille sur l'offre de formation disponible/autres prestations sur le territoire. Disposer et diffuser une information claire et lisible sur les différentes filières et leurs débouchés, communiquer sur le devenir des bénéficiaires. Travailler en concertation avec les structures de l'orientation du territoire (journées d'information sur les métiers,...). Associer les entreprises et leurs salariés, mais aussi les fédérations et organisations professionnelles, à l'information des bénéficiaires. Assurer l'accompagnement du bénéficiaire par un enseignant identifié par bénéficiaire (professeur principal, formateur référent, référent). Proposer une formation aux enseignants concernés par des missions d'aide à l'orientation. Intégrer l'orientation des bénéficiaires dans le déroulé pédagogique des formations.	L'établissement a une visibilité sur l'offre de formation disponible sur son territoire. L'établissement formalise les échanges avec les organismes en charge de l'orientation sur le territoire.

Assurer l'insertion professionnelle	Objectif du sous-thème : Préparer et aider à l'insertion professionnelle des bénéficiaires. Exemples de pratiques : Réaliser un suivi régulier des offres d'emplois dans les secteurs concernés. Intégrer l'accompagnement à l'insertion dans les formations.(modules de TRE...) Développer des dispositifs d'alternance permettant la confrontation à différentes situations professionnelles Renforcer le partenariat avec les professionnels de l'insertion du territoire Mettre en place des dispositifs d'insertion répondant au plus près aux besoins d'emploi des bénéficiaires comme aux besoins de recutement des professionnels. Etablir des indicateurs de suivi d'insertion	L'établissement suit des indicateurs d'insertion L'établissement met en œuvre des actions de formation assurant les meilleures garanties de réussite des demandeurs d'emploi et salariés
Concevoir et réaliser les formations dans le respect du CDC ou instructions et en favorisant la diversité pédagogique	Objectif du sous-thème: Prendre en compte l'ensemble des attentes formulées par ses partenaires en cohérence avec le territoire et ses acteurs. Rendre l'outil de formation plus réactif pour la mise en place d'actions adaptées aux besoins des demandeurs de formation. Développer des modalités d'apprentissage qui font preuve d'une souplesse d'organisation et d'une diversité de ressources mobilisables. Permettre et organiser la mixité des publics et gérer l'hétérogénéité. Exemple de pratiques : Expérimenter de nouvelles pratiques pédagogiques et/ou organisationnelles. Proposer des parcours de formation progressifs et individualisés, en facilitant le passage d'un dispositif de formation à l'autre, d'une formation à une autre. Organiser un espace ouvert de formation, utiliser des ressources du territoire, et mutualiser les ressources internes (intercentre), (utilisation de hall technologique et de l'exploitation comme support pédagogique,...) Proposer des services périphériques (Suivi post-formation facilitant l'insertion,...) Organiser les formations dans le respect des "instructions", des référentiels, des cahiers des charges. Organiser la récupération des vécus.	L'établissement propose aux bénéficiaires des modalités d'apprentissage (autoformation, formation à distance, projets collectifs…) et des ressources humaines et pédagogiques diversifiées, adaptées et suffisantes, permettant la réalisation des contrats pédagogiques, en cohérence avec d'une part la nature et le contenu des actions de formation, d'autre part les besoins du bénéficiaire.

Concevoir et réaliser les autres prestations	Objectif du sous-thème: La conception des autres prestations proposées par l'établissement (hors formation) s'inscrit en cohérence avec le territoire et ses acteurs et prend en compte l'ensemble des attentes formulées par ses partenaires. . Exemples de pratiques : Conduire et organiser ces prestations dans le respect des "instructions", des cahiers des charges des commanditaires. Intégrer les prestations de type "Bilan de compétences, VAE,..." dans le cursus du bénéficiaire	Il est nécessaire pour l'établissement que l'accompagnement VAE comporte les six étapes suivantes : - Une réflexion approfondie permettant de resituer la demande de certification du candidat dans son projet professionnel et personnel. - Un retour sur le parcours du candidat - Un entretien d'analyse descriptive des activités du candidat - Une assistance-conseil à la description écrite des celles-ci - Une préparation de l'entretien du candidat avec le jury - Et/ou, le cas échéant, une préparation à une mise en situation professionnelle
Assurer l'accompagnement pédagogique et social de l'apprenant	Objectif du sous-thème:L'établissement prévoit l'organisation favorable à l'accompagnement du bénéficiaire dans l'élaboration d'un projet personnel et professionnel. Encadrer chaque bénéficiaire dans les interrogations amenées à jalonner son parcours (ses motivations réelles, ses envies et ses capacités) et sur son environnement (insertion quelles sont les chances de réussite dans telle filière de formation, voire dans tel établissement de formation ? quelles sont les perspectives d'embauche dans tel secteur d'activité, sur tel territoire Exemples de pratiques : Proposer un dispositif de positionnement en vue d'élaborer un parcours de formation adapté. Mettre en place un dispositif d'accompagnement des bénéficiaires (Identifier des référents par bénéficiaire, aider à l'orientation et au choix du contenu, du niveau et du mode d'organisation de la formation, apporter un soutien didactique, centré sur les contenus du cours, un soutien méthodologique, concernant les aspects métacognitifs et l'organisation concrète du travail, un soutien psychologique et affectif, offrant un appui moral et motivationnel et favorisant l'image que les bénéficiaires ont d'eux-mêmes ; une aide sociale et personnelle, portant sur des problèmes pratiques et matériels (logement, finances, santé...), périphériques aux études, mais fondamentaux quant à leur poursuite, une aide relative aux structures institutionnelles, traitant des problèmes d'accès aux services administratifs, aux ressources pédagogiques complémentaires, aux lieux éventuels de regroupement, etc..., une aide technique, relative à l'appropriation des matériels et des logiciels éventuellement utilisés, une aide spécialisée, liée à des besoins spécifiques (remédiations à une dyslexie, à l'illettrisme, maîtrise de la langue de travail pour les étrangers, etc.) , une aide par l'organisation d'un travail collectif, souvent oubliée mais essentielle, dans laquelle il s'agit d'encourager et d'animer, par tous les moyens disponibles, la mise en place et la dynamique d'échanges et de collaboration entre apprenants, en face à face ou à distance..) Evaluer et reconnaître les acquis (disposer d'outils de bilan ou de validation des acquis)	L'établissement contractualise avec adaptation de la formation au projet professionnel et personnel et partage des objectifs et des modalités de l'action de formation. Pendant son parcours de formation, le bénéficiaire dispose de méthodes et de moyens humains et pédagogiques adaptés. L'établissement met en place un suivi des ruptures. Un référent pédagogique est désigné pour accompagner le bénéficiaire pendant toute la durée de son parcours de formation. Le bénéficiaire dispose en fin de formation d'une évaluation de son parcours.

Un pilotage de ses activités dans une logique d'amélioration continue		
Sous-thèmes	Objectifs à atteindre et exemples de pratiques à mettre en œuvre	Exemples d'attentes clients / financeurs (sources chartes conseils régionaux…)
Impliquer ses bénéficiaires, ses partenaires, ses financeurs et l'équipe pédagogique (personnel de l'établissement) dans une logique d'amélioration continue des prestations de l'établissement.	Objectif du sous-thème: Permettre de mesurer la pertinence des actions de formations mises en œuvre pour améliorer les services rendus. Disposer d'un outil de pilotage du fonctionnement de son établissement. Impliquer l'ensemble des parties prenantes concernées par les prestations proposées par l'établissement (partenaires, financeurs, bénéficiaires, et personnel de l'établissement) dans l'évaluation des ses prestations. Définir des axes d'amélioration afin d'inscrire l'établissement dans une dynamique d'amélioration continue. Définir les finalités de l'évaluation et les objectifs à évaluer. Exemples de pratiques : Définir les indicateurs de mesure de la qualité Disposer de moyens de mesure Réaliser des bilans de fin de formation Disposer des questionnaires de satisfaction à l'attention des bénéficiaires Interroger les partenaires et financeurs sur leur satisfaction concernant les prestations de l'établissement. Recueillir et traiter les réclamations des bénéficiaires, des partenaires et du personnel de l'établissement.	Capacité d'un établissement à s'auto évaluer pour améliorer le service et proposer des actions correctives. Formaliser une démarche de progrès. L'établissement est en capacité de mesurer l'adéquation entre les objectifs de formation et les moyens mis en œuvre et les exigences qualité. L'établissement met en œuvre les moyens de réajustement nécessaires. L'établissement est à l'écoute des stagiaires. L'établissement associe les partenaires au bilan.
Exploiter les différentes évaluations à travers des actions d'amélioration	Objectif du sous-thème: Exploiter les différentes évaluations/retours pour communiquer et rendre compte. Aider à la prise de décision dans la mise en place d'actions d'amélioration dans le cadre de régulation et d'amélioration de dispositifs mis en œuvre L'enjeu pour un établissement est de pouvoir, après analyse des données, identifier des régularités ou des différences d'identifier l'atteinte ou non des objectifs visés, d'identifier ou faire l'hypothèse de changements et identifier des causes. Exemples de pratiques : Exploiter les bilans réalisés Elaborer un plan d'amélioration continue Traiter les dysfonctionnements. Remédier aux écarts constatés par la mise en place du plan d'action. Communiquer sur les résultats obtenus	L'établissement fait évoluer ses méthodes et ses supports à partir des évaluations et des bilans des actions de formation Les résultats de l'auto évaluation de l'établissement, ainsi que l'ensemble des éléments de bilan, d'évaluation et de satisfaction donnent lieu à la formalisation d'un plan de progrès pour l'année à venir et sont analysés avec les délégués des apprenants.

Cette action est cofinancée par l'Union Européenne

L'Europe s'engage en France avec le Fonds social européen

ANNEXE 2

ATELIERS D'ECHANGES ET PARTAGE AUTOUR DES PRATIQUES A VALORISER DANS L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE

- **mardi 27 septembre 2011** de 10h à 17h à **Paris** pour échanger et partager vos pratiques en **gestion des ressources humaines et des compétences.**
Animation: Eduter, DGER, AFNOR

- **mardi 11 octobre 2011** de 10h à 17h à **Paris** pour échanger et partager vos pratiques concernant la **conception et de la mise en œuvre des diverses prestations offertes par nos établissement** (formation et hors formation)
Animation: Eduter, DGER, AFNOR

- **vendredi 14 octobre 2011** de 10h à 17h **à Paris** pour échanger et partager vos pratiques concernant la **gestion des relations partenariales**
Animation: Eduter, DGER, AFNOR

- **mardi 18 octobre 2011** de 10h à 17h **à Paris** pour échanger et partager vos pratiques concernant le **pilotage de l'activité des établissements dans une logique d'amélioration continue**
Animation: Eduter, DGER, AFNOR

L'INSCRIPTION EST GRATUITE - LES FRAIS DE DEPLACEMENT, HEBERGEMENT, RESTAURATION SONT A LA CHARGE D'AGROSUP DIJON-EDUTER DANS LA LIMITE DES PLACES DISPONIBLES)

COUPON D'INSCRIPTION

Nom : Prénom :
Établissement employeur :
Adresse :
Fonction : Mèl :

Participera aux ateliers de (vous pouvez participer à plusieurs journées) :

mardi 27 septembre 2011 ☐	**vendredi 14 octobre 2011** ☐
mardi 11 octobre 2011 ☐	**mardi 18 octobre 2011** ☐

Signature du demandeur :

Coupon de demande d'inscription à remplir et à renvoyer **avant le 20 septembre** pour le regroupement du 27 septembre 2011 sur la gestion des ressources humaines et des compétences et **avant le 4 octobre** pour les regroupements suivants à Emeline ROQUELLE par maill à emeline.roquelle@educagri.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante : AgroSup Dijon-Eduter – BP 87999 – 21079 Dijon cedex.

ANNEXE 3

Fiche descriptive d'une pratique existante

Thème: _____

Sous-thème

_____

Présentation en trois lignes de la pratique mise en œuvre. (dont intitulé, date de mise en œuvre)

A compléter par l'établissement

Contexte de mise en œuvre (pour répondre à quelle question, pour résoudre quel problème?, face à quelle difficulté?)

A compléter par l'établissement

Moyens mis en place (humains, matériels, administratifs, méthodes)

A compléter par l'établissement

Valeur ajoutée (quelles retombées, indicateurs, mesures, apport de cette pratique?)

A compléter par l'établissement

Facteurs de réussite (ce qui vous a aidé dans la mise en place de cette pratique)

A compléter par l'établissement

Freins identifiés (ce qui vous a freiné, les écueils à éviter)

A compléter par l'établissement

Points de vigilance

A compléter par l'établissement

Joignez tous les documents qui vous semblent utiles pour décrire votre pratique, et sa mise en œuvre concrète et opérationnelle dans l'établissement

Coordonnées de l'établissement:
Centre(s) constitutif(s) concerné(s):
Personnes à contacter: