



Certification QualiFormAgri

« Le rendez-vous mensuel de la Qualité »




Synthèse conclusions
audit certification Afnor

14 septembre 2021

Arnaud Guillet – animateur
Qualité Rennes-Le Rheu-
Combourg
Personne Ressource Qualité
Eduter

SOMMAIRE

- 1- Echantillon
- 2- Non-conformités relevées par engagement
- 3- Engagement 1 – Accueil et information
- 4- Engagement 2 – Ingénierie des actions de formation concourant au développement des compétences
- 5- Engagement 3 – Actions de formation
- 6- Engagement 4 – Actions de formation par apprentissage
- 7 – Engagement 5 – Actions de formation VAE
- 8- Dispositions de Management
- 9- Dispositions de suivi et de pilotage
-  - Points de vigilance
- 10- Questions - Echanges

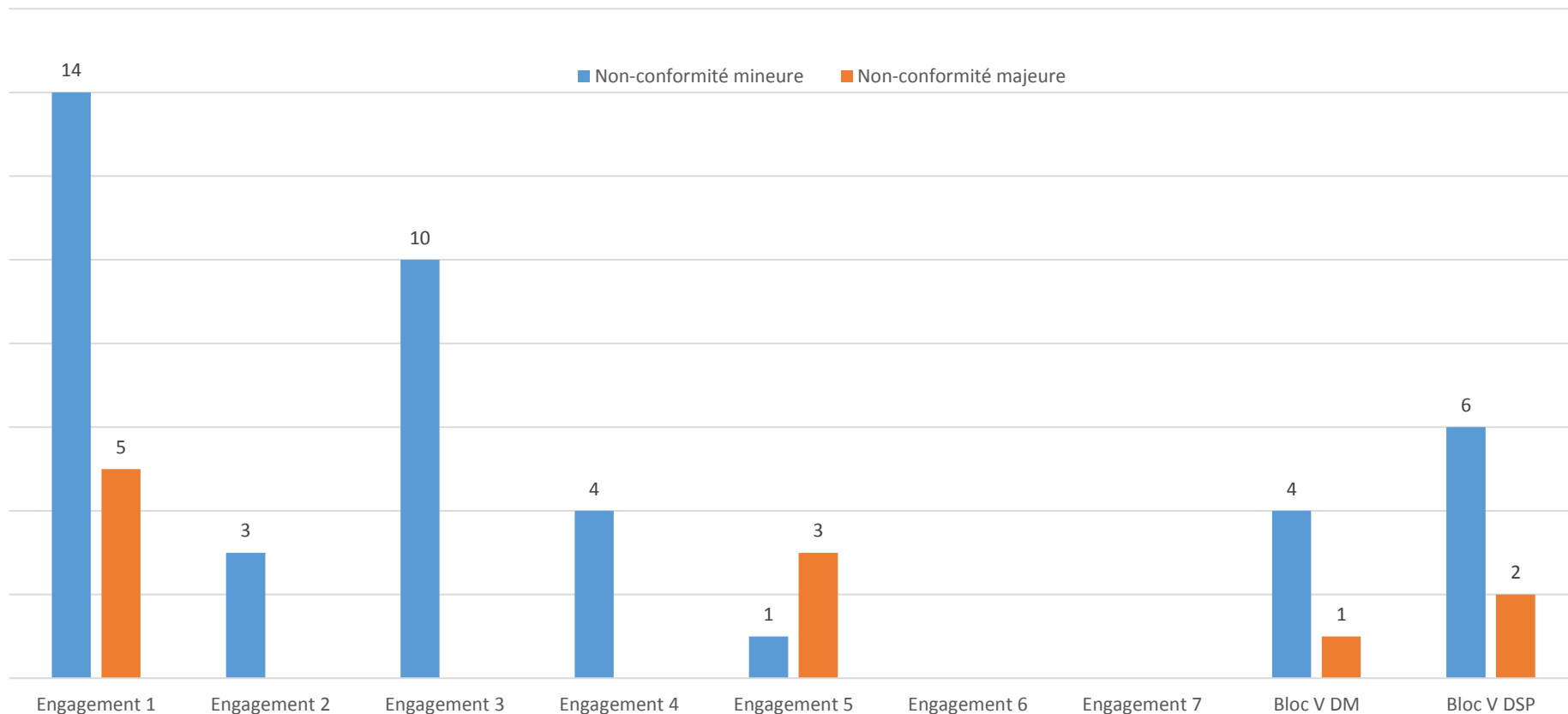
1 Echantillon

Synthèse enquête Sphinx sur les conclusions des audits de certification réalisés par l'Afnor Certification sur le référentiel 132 QualiFormAgri.

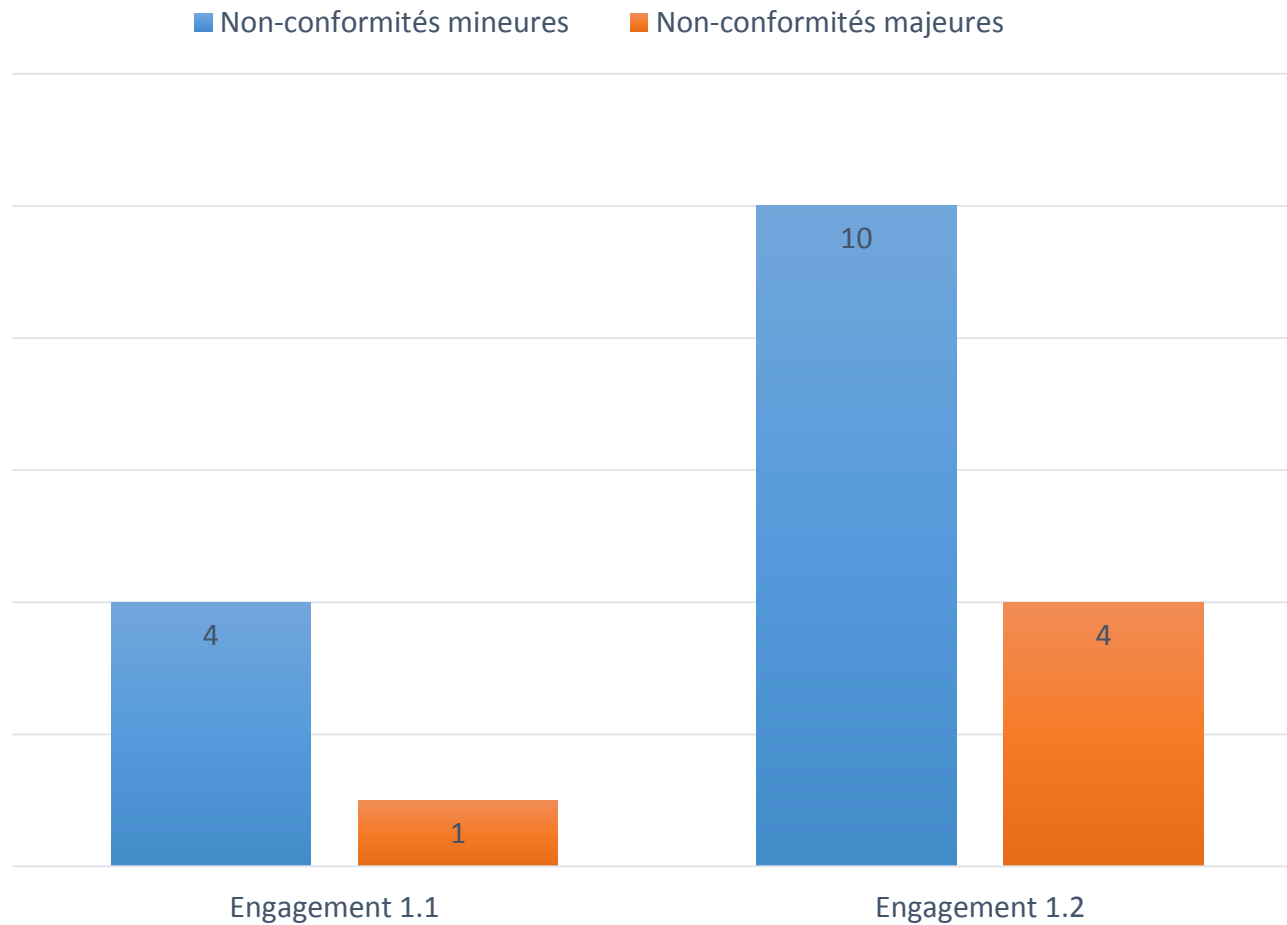
Cette synthèse a été réalisée en juillet 2021 à partir des réponses de 31 EPL audités en 2020 et 2021.

L'enquête va se poursuivre auprès des EPL pour enrichir les résultats. Une nouvelle synthèse sera réalisée en novembre prochain.

2 | Non-conformités relevées par engagement



3 | Engagement 1 – Accueil et information



3 | Engagement 1 – Accueil et information

Engagement 1.1

Le message téléphonique ne fait pas référence à un établissement du Ministère de l'agriculture

Le système de gestion des demandes n'a pas démontré son efficacité pour garantir la réponse dans un délai de 8 jours ouvrés

Les modalités définies par l'organisme ne permettent pas de garantir le respect du délai d'un mois qui suit la demande pour mettre en œuvre l'entretien individuel

Les modalités d'enregistrement des demandes ne sont pas unifiées, et la date de demande n'est pas systématiquement tracée.

Engagement 1.2

Les supports de communication ne présentent pas l'intégralité des informations listées : indicateurs de résultats

Manque support de communication sur la VAE ou absence partielle d'informations : indicateurs de résultats

Pour les formations courtes non-certifiantes, les modalités d'évaluation ne sont pas précisées sur le support de communication

Pour les formations courtes certifiantes, le taux d'obtention de la certification n'est pas précisé

L'information sur l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap n'est pas détaillée

Points sensibles

Le système de traçabilité pour justifier les délais de réponse n'est pas fiable

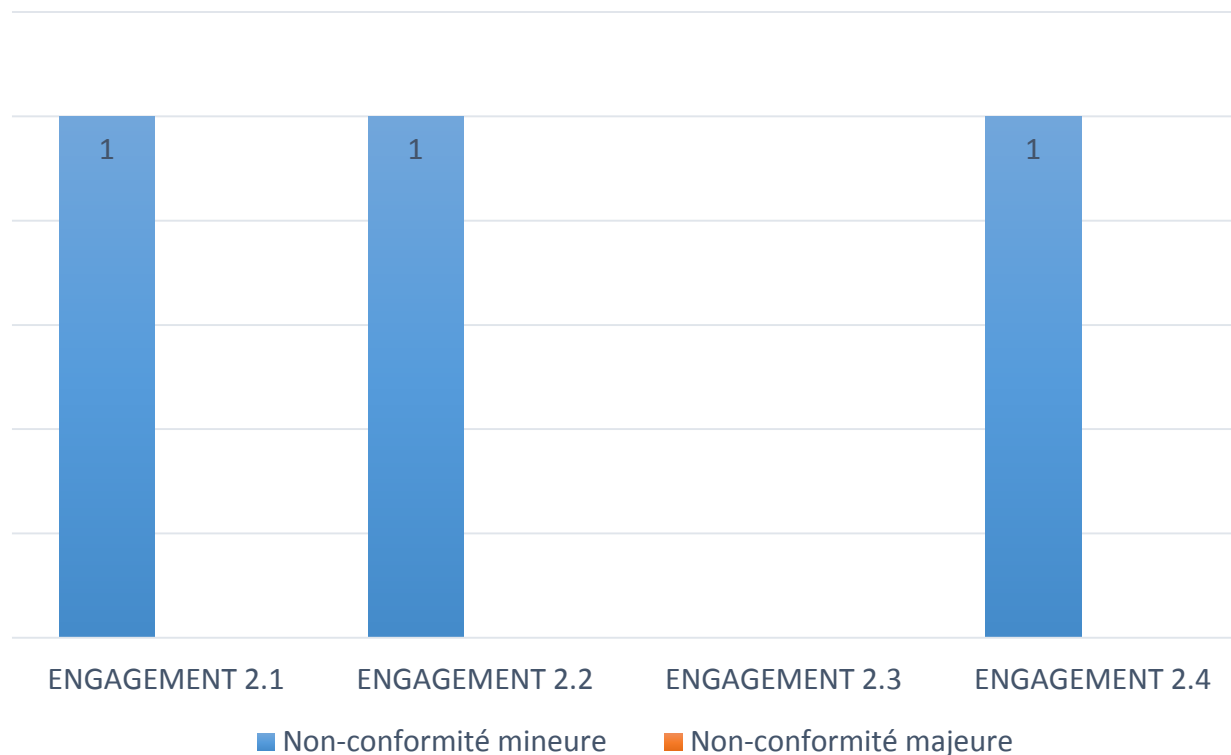
Manque de lisibilité des supports d'information concernant les conditions d'admission/d'inscription et les prérequis/poursuite d'étude possible

Attention à la prise en compte des personnes en situation de handicap (accueil, accessibilité, plan d'accès)

Informations relatives au public visé et aux pré-requis sont confondus

 Non-conformité récurrente

4 | Engagement 2 - Ingénierie des actions concourant au développement des compétences



4 | Engagement 2 - Ingénierie des actions concourant au développement des compétences

Engagement 2.1

La réalisation de l'entretien individuel dans le délai d'un mois n'est pas démontrée

Engagement 2.4

La prise en compte d'une demande spécifique de formation ne s'effectue pas au travers d'un cahier des charges

Points sensibles

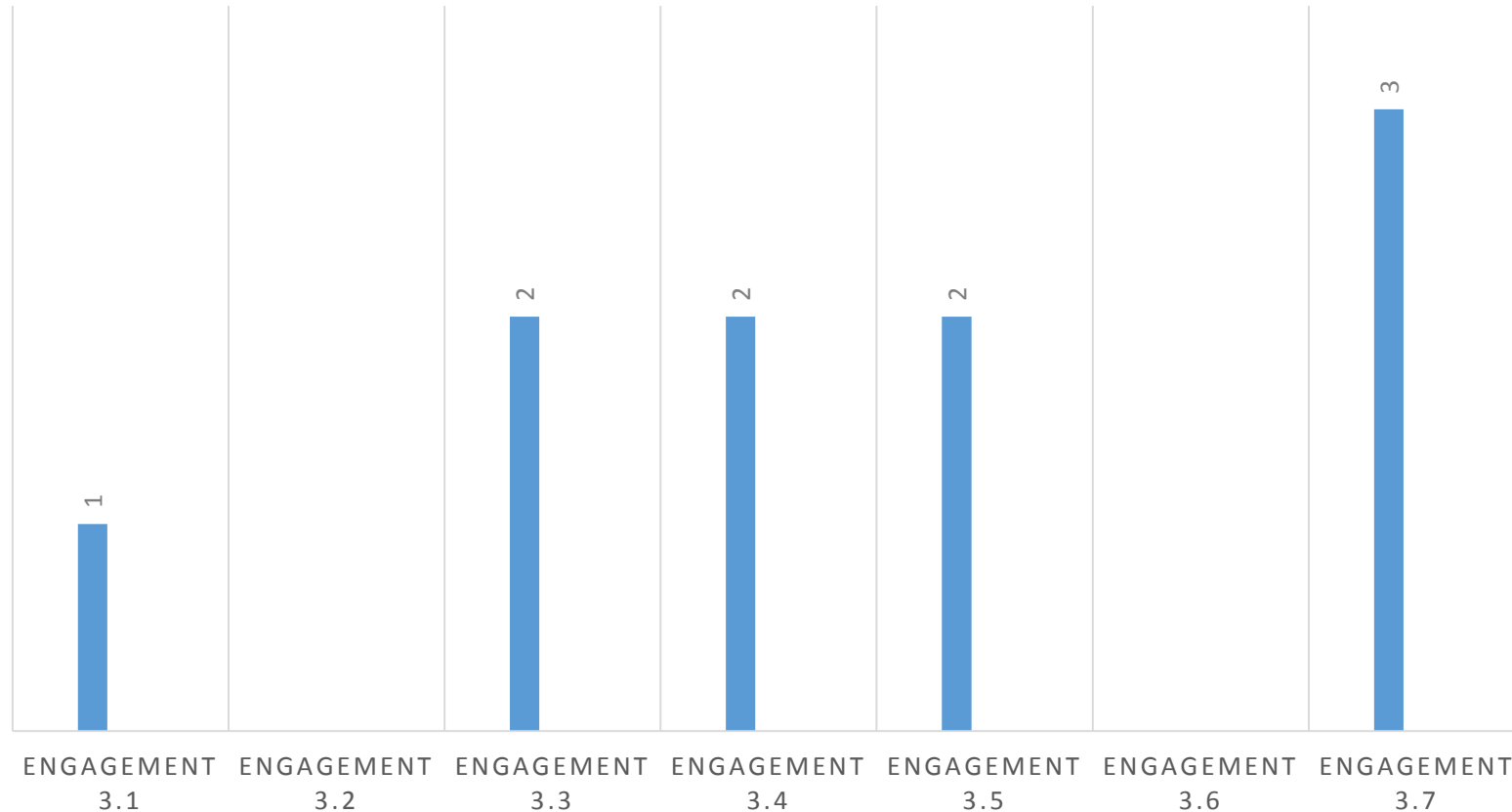
Défaut de complétude des informations recueillies nécessaires sur le demandeur (mode hébergement, mode d'identification de l'organisme, préconisation.)

Non-respect partiel du délai de communication des résultats du positionnement dans les 10 jours qui suivent l'entretien individuel

Les preuves attestant de l'étude de faisabilité suivant des critères définis et sur la cohérence avec le projet stratégique sont partiellement visibles.

5 | Engagement 3 – Actions de formation

■ Non-conformité mineure ■ Non-conformité majeure



5 | Engagement 3 – Actions de formation

Engagement 3.1

Le contrat pédagogique n'est pas établi

Engagement 3.3

La phase d'accueil ne prévoit pas l'expression des attentes des bénéficiaires pour les formations courtes

Pas de livret d'accueil pour les formations entreprises

Engagement 3.4

Absence de l'usage du document de liaison

Manque la définition des activités et des attendus en entreprise pour chaque période et de la mise en œuvre avérée des phases de récupération des vécus en entreprise

Engagement 3.5

La fiche de visite en entreprise ne contient pas tous les items requis

L'organisation en place pour l'accompagnement des bénéficiaires ne permet pas de démontrer et de tracer la réalisation des entretiens pédagogiques.

Engagement 3.7

Bilan de fin de formation incomplet

Le bilan de chaque session de formation sur les formations courtes ne rassemble pas l'ensemble des éléments attendus. Les bilans de session de formations certifiantes ne sont pas mis en œuvre

Points sensibles

Le règlement intérieur n'est pas annexé au contrat pédagogique pour les formations entreprises

Manque des éléments de preuve sur la reconnaissance du règlement intérieur par les bénéficiaires

TSF insuffisamment développés.

Les activités prévues sur les périodes en entreprise sont insuffisamment développées

Manque des éléments de preuve concernant la qualification des formateurs pour la récupération des vécus

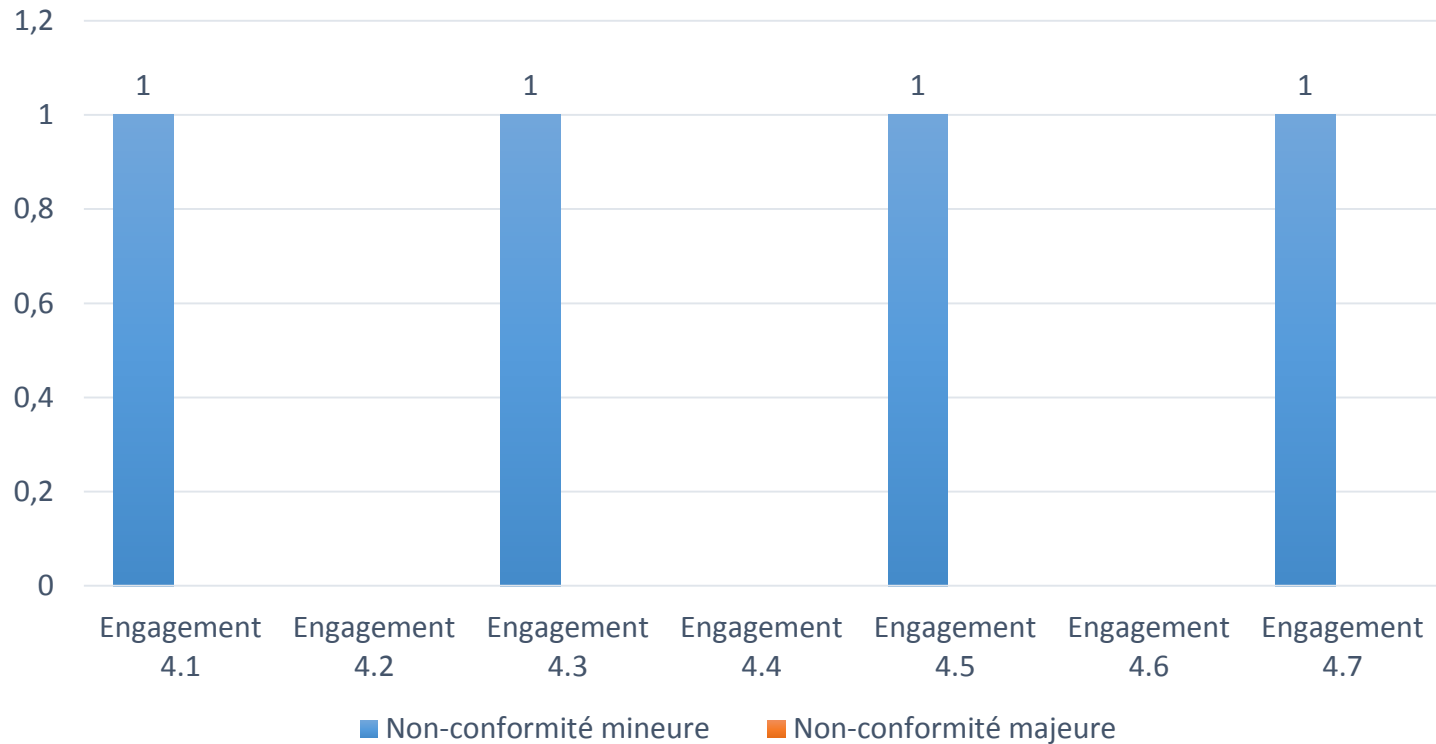
Manque la description des modalités pédagogiques dans le contrat pédagogique

Manque la délivrance d'une attestation de compétence en complément de l'attestation de réalisation pour les formations non certifiantes

Défaut de lisibilité du déroulé pédagogique pour les formations courtes

Les activités prévues sur les périodes en entreprise sont insuffisamment développées

6 | Engagement 4 – Actions de formation par apprentissage



6 | Engagement 4 – Actions de formation par apprentissage

Engagement 4.1

Contrats pédagogiques non renseignés de façon conforme

Engagement 4.3

Absence de preuve relative à l'envoi du livret d'accueil et du support de la formation aux représentants légaux des bénéficiaires mineurs

Engagement 4.5

Le respect de la fréquence semestrielle des entretiens n'est pas démontré

Engagement 4.7

Dans le bilan des sessions de formation, la prise en compte de la satisfaction des entreprises, des dysfonctionnements et des ajustements réalisés en cours de formation est partielle

Points sensibles

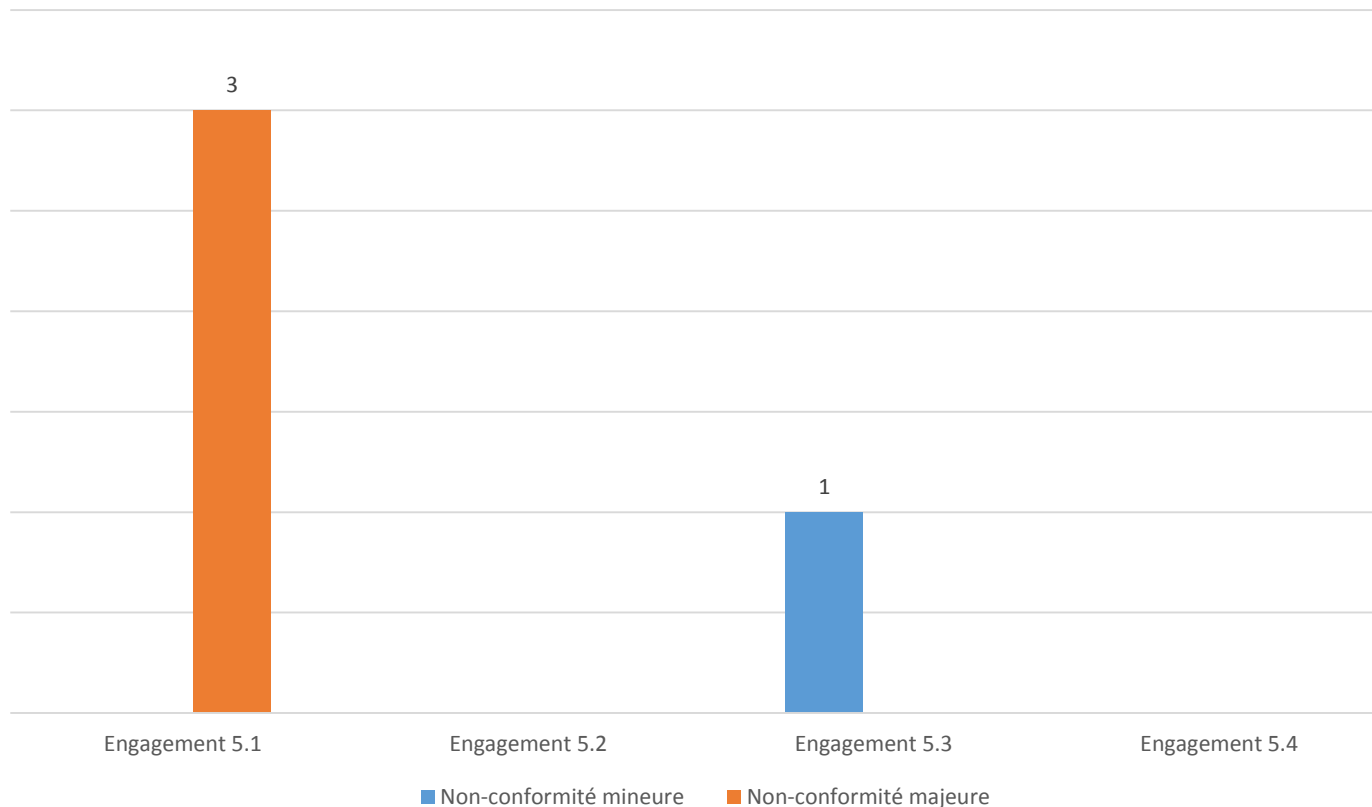
Pas de mise à jour semestriel des activités éducatives et socio-professionnelles

Non complétude des mentions obligatoires sur les fiches de visite en entreprise (origine du contact, présence du bénéficiaire..)

Non réalisation de l'information collective auprès des maîtres d'apprentissage

Les activités prévues sur les périodes en entreprise sont insuffisamment développées

7 | Engagement 5 - Actions de formation VAE



7 | Engagement 5 - Actions de formation VAE

Engagement 5.1

Le conventionnement VAE n'intègre pas les étapes de la démarche VAE et l'échéancier des étapes d'accompagnement. L'ensemble des critères n'est pas présent.

Engagement 5.3

Absence du volet qualitatif dans le bilan du plan de formation

Points sensibles

Pas de fiche RNCP jointe au dossier VAE

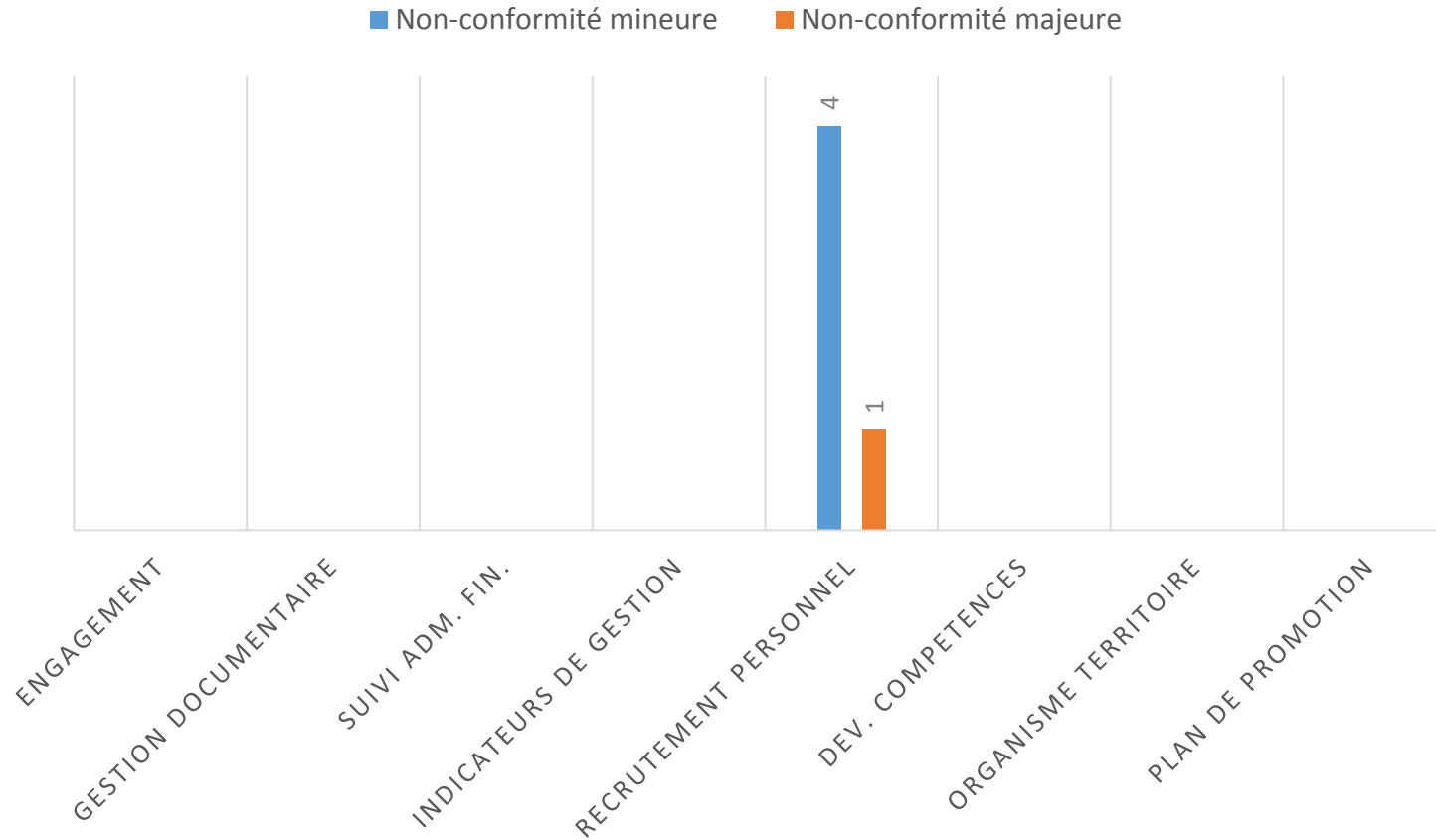
La convention type en VAE ne précise pas explicitement la présence obligatoire du bénéficiaire au jury dans les conditions d'évaluation

Les comptes rendus de l'accompagnement établis pour chaque bénéficiaire ne présentent pas systématiquement la date du prochain rendez-vous.

Manque de traçabilité sur le suivi individuel VAE

 Non-conformité récurrente

8 | Dispositions de Management



8 | Dispositions de Management

Recrutement des personnels

Pas de grille de compétences exprimé pour recruter les intervenants extérieurs

Les outils actuels ne permettent pas de mesurer, avec fiabilité, si les compétences de l'équipe actuelle et des futurs recrutements correspondent aux besoins des établissements

Modalités de recrutement des intervenants non formalisées et pas d'entretien annuel

Pour les agents titulaires de lycée, les modalités de réalisation des entretiens annuels, des enregistrements ne correspondent à la procédure, il n'existe pas de bilans d'entretiens.

Pas d'entretiens annuels pour les intervenants extérieurs

Points sensibles

Les différents référents (handicap, mobilité..) ne sont pas mentionnés sur tous les différents documents tels que l'organigramme, outils de liaison, livret accueil..)

Manque d'éléments sur la qualification et l'évaluation des partenaires extérieurs : CV, modalités d'évaluation des prestations

Manque de lisibilité de l'engagement de la Direction

Manque d'éléments sur le processus de sélection des formateurs extérieurs

Attention au volet sécurité : registre de sécurité, exercices PPMS et incendie. Compte rendu COHS, commission de sécurité.

Manque certains entretiens annuels

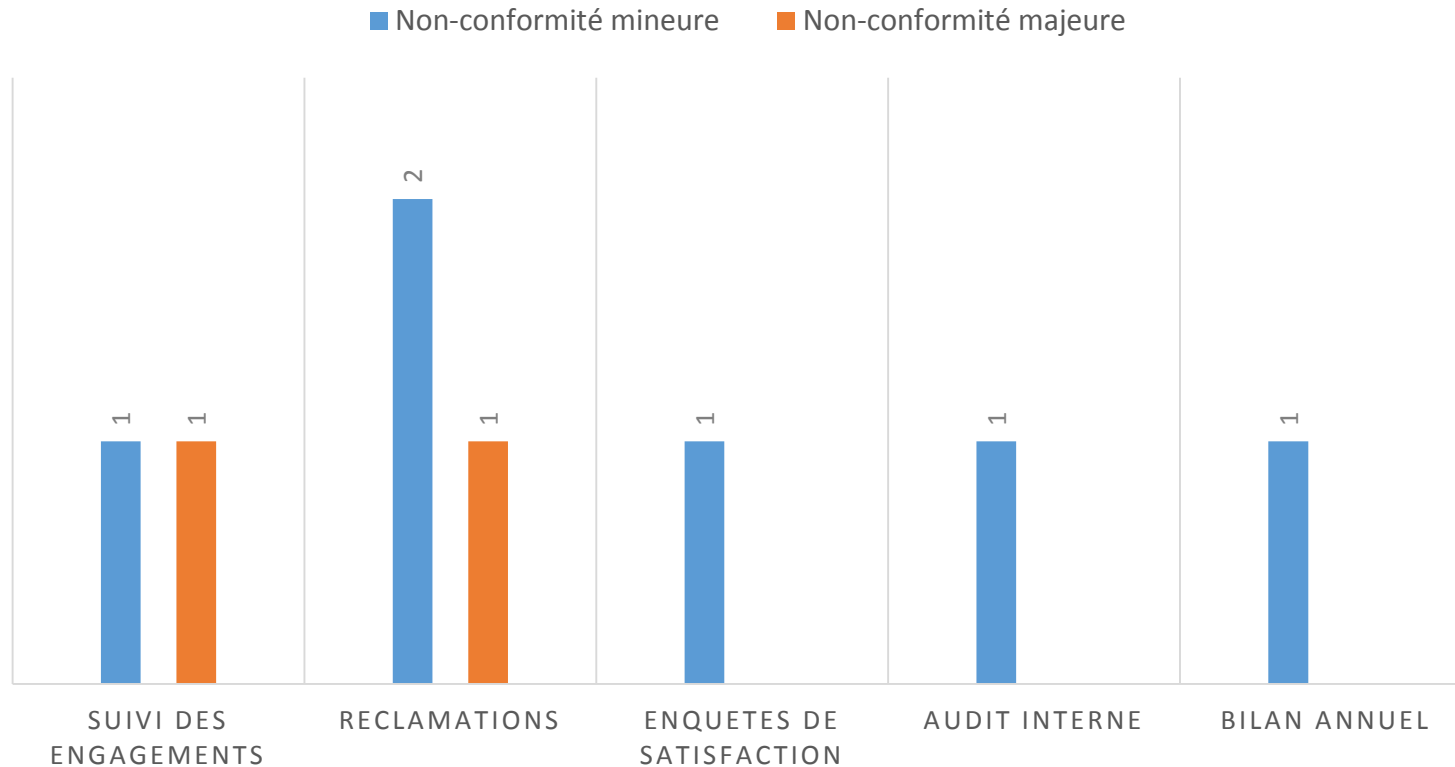
Le plan de communication ne fait pas formellement le lien avec les forces de l'établissement et leur promotion

L'évaluation de l'impact de la stratégie de veille est insuffisamment développée

Les coûts pédagogiques des plateaux techniques ne sont pas connus à ce jour. Il est important que ce coût soit clarifié pour définir la stratégie tarifaire

L'identification des différents référent (handicap, mobilité,..) n'est pas effective sur l'ensemble des documents (organigramme, livret stagiaire, livret accueil personnel)

9 | Dispositions de suivi et de pilotage



9 | Dispositions de suivi et de pilotage

Suivi des engagements

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

Absence de preuves concernant la vérification du respect des exigences du RNQ par des prestataires externes

Prise en compte des réclamations

Les dispositions prévues et celles mises en œuvre ne permettent pas d'assurer que les réclamations soient traitées de manière efficace avec un suivi de la mise en œuvre

Absence de bilan des réclamations et d'intégration dans le plan d'amélioration

Enquêtes de satisfaction

Les dispositions de recueil des appréciations des parties prenantes sont déployées mais ne couvrent pas tous les usagers (financeurs, entreprises)

Audit interne

Les écarts détectés lors des audits internes ne sont pas formalisés dans le plan d'action

Réalisation du bilan annuel

Bilan annuel non réalisé

Points sensibles

Les enquêtes de satisfaction annuelles menées auprès des usagers doivent renforcer la correspondance avec les engagements de service afin d'optimiser la pertinence et l'analyse des résultats

La diffusion de la fiche réclamation ne couvre pas l'ensemble des parties prenantes



I Points de vigilance

- Communication** – complétude des informations sur les outils de présentation des actions de formation y compris VAE (Indicateurs de résultats, tarifs, pré-requis, accessibilité...)
- Traçabilité** – éléments de preuve sur le respect des délais imposés, éléments de preuve sur le suivi des bénéficiaires
- Alternance** – place et objectifs de formation en entreprise
- VAE** – complétude du conventionnement
- Ressources humaines** – modalités de recrutement, d'accueil des intervenants et de suivi des prestations. (carte de compétences de l'OF)
- Pilotage qualité** – enquêtes de satisfaction, bilan enquêtes, suivi plan d'amélioration


**MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE L'ALIMENTATION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

FORMATION PROFESSIONNELLE
Plan
d'ACCOMPAGNEMENT
VERS UNE NOUVELLE SOCIÉTÉ
DE COMPÉTENCES



The logo for AGRO SUP DIJON, featuring a stylized graphic of three overlapping circles to the left of the text "AGRO SUP" stacked above "DIJON".



Certification QualiFormAgri

Questions - Echanges

