



Campus d'Yvetot

# Le manuel qualité

*Réf 132 – Engagement de service*

Centre de formation professionnelle agricole public



[www.afnor.org](http://www.afnor.org)



MAJ : novembre 2018  
Version 9

# SOMMAIRE

<b>1 – Introduction</b>	<b>4</b>
- Le manuel qualité	4
- Le domaine d'application	4
- La gestion du manuel qualité	4
<b>2 – Le CFPPA agricole et agroalimentaire de Seine Maritime</b>	<b>5</b>
- L'environnement	5
- La présentation du centre	6
- La carte des formations	6
- Les personnels du centre	7
- L'organigramme	9
- La gestion des personnels dans le cadre de la qualité	10
- Les moyens matériels	11
<b>3 – La démarche qualité du centre</b>	<b>11</b>
- L'engagement de la Direction et le système qualité du centre	11
- L'organisation documentaire	13
- Le suivi des engagements	14
- L'écoute des usagers : gestion des réclamations et enquêtes de satisfaction	14
- Les audits internes	14
- Le bilan annuel	15
<b>4 – Évolutions et stratégie du centre</b>	<b>15</b>
- Le projet de centre	15
- L'évolution de l'organisation du centre	15
<b>5 – Documentation et références</b>	<b>17</b>
<b>Annexe - La liste des procédures du centre</b>	<b>18</b>

# PRÉAMBULE

Le présent manuel qualité concerne la structure de formation continue : le CFPPA agricole et agroalimentaire de Seine Maritime Campus d'Yvetot.

Cependant, il est important de préciser que, situées dans les mêmes locaux sur le Campus d'Yvetot, deux structures complémentaires rattachées à NaturaPÔLE-EPLEFPA76, exercent leurs activités de formation professionnelle :

- le CFPPA agricole et agroalimentaire de Seine Maritime,
- le CFA de Seine Maritime.

Tous les documents afférents à la démarche qualité sont propres à chacune des structures hormis deux procédures portant sur l'accueil téléphonique et sur les modalités de réalisation des audits internes qui sont communes aux deux centres.

# 1 – Introduction

## Le manuel qualité

L'objet de ce document est de décrire la politique et le système qualité mis en œuvre par le Centre de formation agricole et agroalimentaire d'Yvetot pour assurer les prestations qu'il propose.

Le manuel qualité présente à l'ensemble de nos clients (stagiaires, entreprises), à nos prestataires commanditaires et financeurs ainsi qu'aux personnels, une vision globale de l'organisation du centre.

## Le domaine d'application

Le manuel qualité s'applique à l'ensemble des personnels pour toutes les prestations de formation professionnelle continue proposées par le centre. Il a été rédigé sur les bases des exigences du Référentiel 132 Centre de formation professionnelle agricole public. Ce référentiel permet d'obtenir une certification Engagement de Service AFNOR CERTIFICATON REF132-2016.

## La gestion du manuel qualité

### ✓ Rédaction, vérification et approbation

L'animatrice qualité rédige le manuel qualité. Il est vérifié et approuvé par la Direction du Centre de Formation agricole et agroalimentaire d'Yvetot.

### ✓ Diffusion

L'animatrice qualité est responsable de la diffusion du manuel qualité.

**En interne**, le manuel est disponible sur la messagerie First Class dans la Conférence QUALITE identifiée : Conf-QUALITE CFPPA YVETOT. Une version papier est également disponible dans le classeur de l'accueillant à l'accueil du Centre. Un exemplaire est transmis au Directeur de NaturaPÔLE - Etablissement Public Local d'Enseignement et de Formation Professionnelle Agricole (EPLEFPA) de Seine-Maritime.

**En externe**, le manuel est disponible sur le site Internet du centre à l'adresse suivante : [www.cfppa-yvetot.epl76.fr](http://www.cfppa-yvetot.epl76.fr).

Il est à la disposition des institutions et des partenaires du CFPPA.

### ✓ Évolution, mise à jour et archivage

L'animatrice qualité vérifie et met à jour le manuel si nécessaire au regard des évolutions du centre (carte des formations, organisation, politique qualité, ...).

Les versions antérieures sont archivées informatiquement par l'animatrice qualité.

## 2 – Le CFPPA agricole et agroalimentaire de Seine Maritime

### L'environnement



**NaturaPÔLE - EPLEFPA 76** : Etablissement Public Local d'Enseignement et de Formation Professionnelle Agricole s'étend sur l'ensemble de la Seine Maritime par la présence de neuf centres constitutifs :

- 3 lycées,
- 1 CFA / Centre de Formation d'Apprentis,
- **2 CFPPA / Centres de Formation Professionnelle Continue,**
- 2 exploitations agricoles,
- 1 scierie.

Structuré en quatre campus, NaturaPÔLE est représenté sur le département par la présence de six sites dont la mission est de dispenser des actions de formation allant du niveau VI au niveau I.

❖ **Campus Yvetot**

- Lycée,
- Apprentissage,
- Formations adultes
- Exploitation Agricole.

❖ **Campus Envermeu**

- Lycée du Bois,
- Apprentissage,
- Formations adultes
- Scierie et Atelier construction.

❖ **Campus du Pays de Bray**

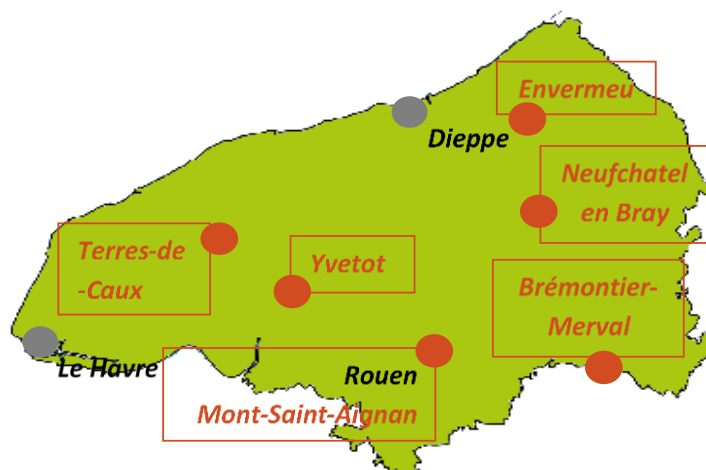
**Site de Neufchâtel-en-Bray**  
**Site de Brémontier-Merval**

- Lycée
- Formation adultes
- Exploitation Agricole

❖ **Campus Hortithèque**

**Site de Terres-de-Caux**  
**Site de Mont-Saint-Aignan**

- Apprentissage,
- Formations adultes.



NaturaPÔLE présente différentes voies d'obtention de diplômes :

Voies d'obtention de diplômes	Etablissement	Nombre moyen d'apprenants sur l'année 2018
Formation Initiale Scolaire	Lycées	1000 lycéens
Formation Initiale par Apprentissage	CFA	820 apprentis
<b>Formation Professionnelle Continue</b>	<b>CFPPA</b>	<b>1000 stagiaires</b>
		<b>Accompagnement VAE</b>

## La présentation du centre

Le CFPPA agricole et agroalimentaire de Seine Maritime contribue depuis plus de 45 ans à la promotion et à la formation continue des demandeurs d'emploi, des chefs d'exploitation et de leurs conjoints, des aides familiaux, des salariés agricoles et autres porteurs de projets dans les différentes filières agricoles.

Fort de cette expérience, le centre a su développer des formations dans les métiers :

- de l'agriculture, de l'entretien de l'espace rural et du machinisme agricole,
- du maraîchage biologique,
- des bio-industries (agroalimentaire, pharmacie, cosmétologie, biocarburants..),
- de la commercialisation des produits alimentaires,
- des services aux personnes,
- ainsi que des dispositifs d'insertion.

Il s'est doté d'une plateforme en Formation Ouverte A Distance (FOAD) sur les compétences associées à ses filières d'activités. Le centre développe la modularisation et la multimodalité dans ses approches pédagogiques sur l'ensemble des filières.

Avec près de 125 000 h/stagiaire réalisées par an, le CFPPA agricole et agroalimentaire est aujourd'hui un pôle de compétences reconnu au niveau régional. Il est au niveau national l'un des principaux centres de formation professionnelle continue du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation.

## La carte des formations

### ✓ Agriculture

- BP Responsable d'Entreprise Agricole, (BP R.E.A.) par unités capitalisables
- CS (Certificat de Spécialisation) Tracteurs et Machines Agricoles
- SIL (Spécialisation d'Initiative Locale) Maraîchage Biologique
- Stage collectif 21 heures (préparation à l'installation en agriculture)
- Formation de comptabilité et gestion agricole
- Formations courtes de perfectionnement (entretien du matériel, certiphyto, ...)

### ✓ Bio - Industries (agroalimentaire – pharmacie – cosmétologie)

- Baccalauréat Professionnel Bio-Industries de Transformation
- Formations courtes de perfectionnement (HACCP, hygiène, nutrition, ...)

### ✓ Commercialisation des produits alimentaires

- BTSA Technico-Commercial spécialité : Produits Alimentaires et Boissons
- Baccalauréat Professionnel Technicien Conseil Vente en Alimentation option Produits Alimentaires
- Formations courtes de perfectionnement (accueil, commercialisation...)

### ✓ Services aux personnes

- Formations courtes de perfectionnement (entretien des locaux, entretien du linge, communiquer avec la personnes âgée, vieillissement et pathologies associées...)

### ✓ Dispositif d'insertion

- Contrat d'Accès à la Qualification (CAQ)

## Les personnels du centre

### Directeur des CFPPA de Seine Maritime

GHEERARDYN Marc

---

### Responsable du pôle pédagogique

COUSIN Alexandre

---

### Responsable du pôle administratif / gestionnaire

#### Responsable locale de formation

Responsable des services administratifs et techniques  
Gestion des personnels et gestion financière

PROUX Micheline

---

### Responsable du développement de la formation professionnelle

Analyse des besoins de formation, élaboration et conception de projets

PETRIAUX Anne-Marie

---

### Chargée du développement et suivi de la FOAD

Suivi et accompagnement des apprenants en FOAD

PRADEL Sylvie

---

### Chargée du développement de la multimodalité

Accompagnement des équipes à la mise en place de la multimodalité

PRADEL Sylvie

---

### Animatrice qualité

Conduite de la démarche qualité du centre,  
préparation des audits, animation du système qualité

PÉTRIAUX Anne Marie

---

---

---

## Responsables de formation

Accueil, information, orientation, suivi pédagogique

CHAUDRON Virginie

Bac Pro Bio Industries de Transformation

COSSON Corinne

Contrat d'Accès à la Qualification (CAQ)

COTE Stéphanie

Stages collectif 21 heures (préparation à l'installation en agriculture)

MICHEL Delphine

BTSA Technico Commercial ; Produits Alimentaires et Boissons

Bac Pro Technicien Conseil Vente en Alimentation ; produits alimentaires

PRADEL Sylvie

BP Responsable d'Entreprise Agricole

TORCHET Frédéric

CS (Certificat de Spécialisation) Tracteurs et Machines Agricoles

SIL (Spécialisation d'Initiative Locale) Maraîchage Biologique

---

## Chargé(e)s de liaison centre entreprises

COSSON Corinne

Contrats d'Accès à la Qualification

ROULAND Elodie

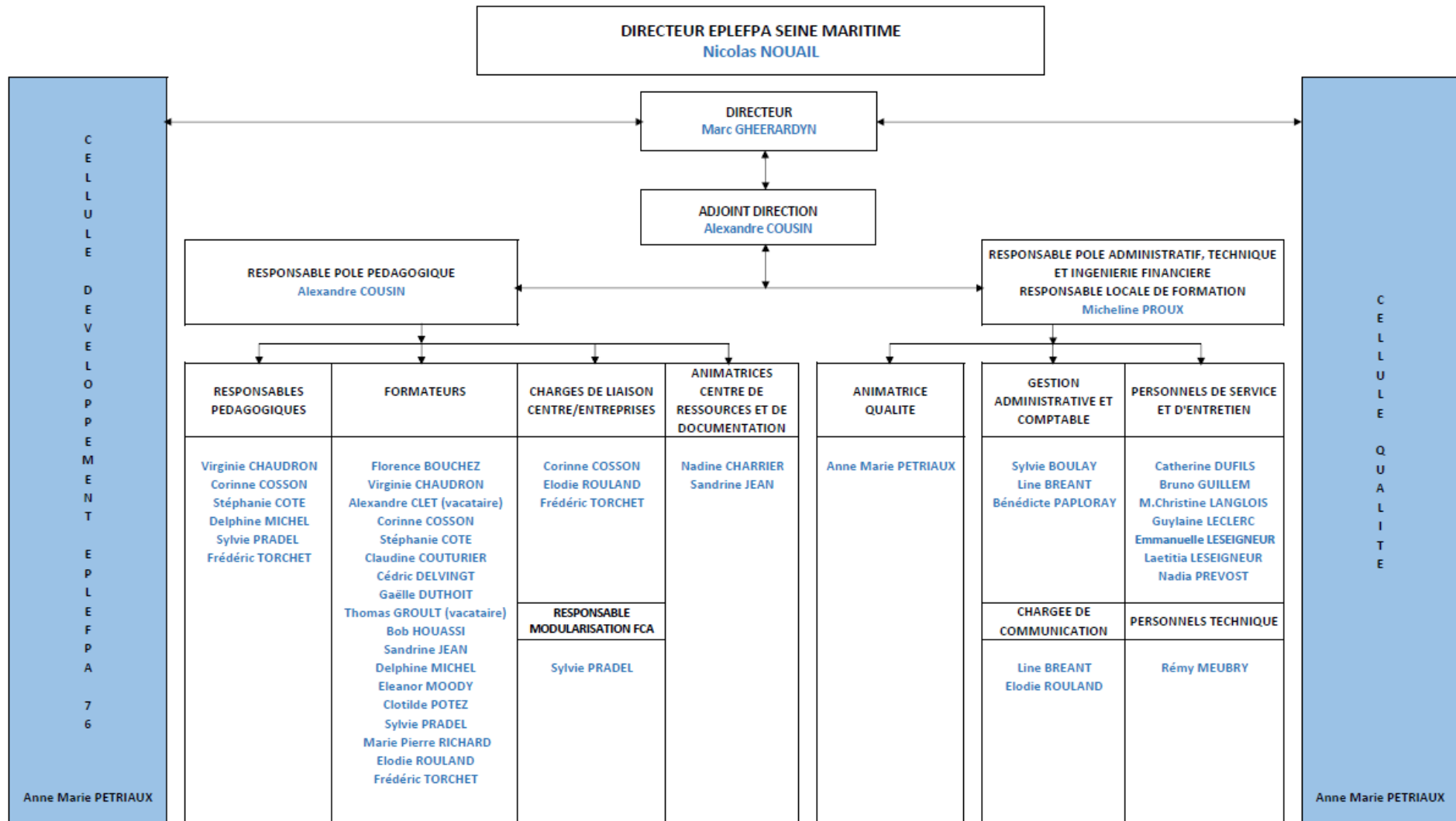
Secteur commerce et bio-industries

TORCHET Frédéric

Secteurs agricole, jardinier paysagiste,  
machinisme agricole et maraîchage biologique



## ORGANIGRAMME DU CFPPA AGRICOLE ET AGROALIMENTAIRE DE SEINE MARITIME



## La gestion des personnels dans le cadre de la qualité

### ✓ **Fiches de postes, qualification et formation**

L'organisation présentée ci-dessus (liste des personnels, fonctions, organigramme) doit être claire et lisible par nos partenaires afin d'optimiser la qualité des prestations de formation proposées par le centre.

La qualité des prestations offertes par le CFPPA agricole et agroalimentaire de Seine Maritime passe par la reconnaissance et la formalisation des compétences de chacun des personnels. Des fiches de postes sont élaborées, révisées périodiquement, transmises aux agents et annexées au contrat de travail. Pour certaines fonctions et conformément au REF132 Engagement de service, la Direction délivre des attestations de qualification ou des fiches de missions.

En complément du schéma organisationnel décrit ci-dessus, la Direction se charge de réaliser des entretiens individuels annuels auprès de chacun des personnels afin de définir les objectifs, les missions confiées pour l'année suivante et/ou de repositionner les agents le cas échéant. Ces entretiens permettent également de prendre en compte les besoins de formation émanant de l'agent ou de la Direction. A noter que tout nouveau personnel est accueilli selon une procédure précise et que les nouveaux formateurs bénéficient du dispositif de formation TUTAC (TUTorat des nouveaux Agents Contractuels).

### ✓ **Animation qualité et implication des personnels**

Une animatrice qualité est nommée avec la mission de :

- garantir au quotidien la conduite de la démarche qualité (sensibilisation et encouragement des personnels),
- mettre en œuvre la démarche qualité (suivi des engagements, préparation du bilan annuel, préparation et participation aux audits, mise à jour du manuel qualité...),
- assurer l'amélioration et la pérennisation du système qualité (gestion des réclamations des usagers et prestataires, mise en place d'actions correctives ...).

**Tous les personnels du centre sont impliqués dans la démarche qualité mise en place afin de maintenir la certification du centre et garantir ainsi la satisfaction de nos clients et commanditaires.**

Ainsi, tous les agents ont la responsabilité en fonction de leur poste :

- d'appliquer toutes les procédures mises en place,
- de proposer le cas échéant les mises à jour des procédures dont ils sont utilisateurs,
- d'identifier et enregistrer tout dysfonctionnement au regard des prestations de formation proposées par le centre,
- de proposer des actions correctives pour les écarts constatés qui concerneraient leur poste ou mission,
- de coopérer aux audits qualité internes et externes.

## Les moyens matériels – Équipements et supports pédagogiques

Pour dispenser la formation pratique et technique, le CFPPA dispose des supports et équipements nécessaires présents sur le campus d'Yvetot :

- **une exploitation agricole** avec un cheptel de 85 vaches laitières, 60 génisses, un atelier avicole de 16 000 poulets fermiers et pintades commercialisés au détail, un atelier ovin et du matériel spécialisé (conditionneuse, matériel d'épandage, un broyeur composteur, un tapis alimenteur, une faucheuse débroussaileuse ...),
- **une parcelle de 2800m<sup>2</sup> dédiée au maraichage** et labellisée Agriculture Biologique par Ecocert depuis janvier 2013,
- **un atelier de mécanique et machinisme agricole** avec un espace soudure à l'arc, un espace soudure au chalumeau, un espace moteur, un espace ajustage, un banc d'injection, un banc hydraulique, un tracteur agricole avec chargeur, un semoir en ligne, un pulvérisateur et une charrue,
- **des laboratoires de physique, chimie, biologie et microbiologie,**
- **un hall de technologie** multi secteurs d'activités : alimentaire, pharmaceutique, cosmétique,
- **un appartement pédagogique** pour les formations « Services aux personnes » avec lit médicalisé, fauteuil roulant et mannequins.

Un Centre de Ressources et de Documentation (CdRD) commun à tous les apprenants du Campus d'Yvetot (lycéens, apprentis et stagiaires) est en fonction depuis septembre 2010 avec une surface utile de 1400 m<sup>2</sup> répartie en :

- **un espace documentaire** : espace exposition, bureaux documentalistes, salle de documentation et d'information, quatre espaces de travail et de consultation, salle de reprographie, espace multimédia, archives, ...
- **un espace ressources** : espace de projection vidéo avec régie, deux salles informatiques, trois salles d'autoformation informatique, deux espaces de travail informatique réservés particulièrement pour la FOAD, bureaux enseignants, local serveur...
- **un espace numérique** : comprenant 150 postes informatiques répartis sur 17 salles tous équipés d'une connexion internet (fibre optique) avec accès à la plateforme numérique d'apprentissage Moodle. Tous les postes sont reliés au serveur pédagogique de l'établissement, chaque apprenant possède son propre compte et accède ainsi à ses données depuis tous les ordinateurs du site.

## 3 – La démarche qualité du centre

### L'engagement de la Direction et le système qualité du centre

L'engagement de la Direction du centre est défini dans une lettre qui précise les objectifs de la démarche mise en place au CFPPA d'Yvetot.

Aux termes de l'article L.6316-1 du code du travail et en application du décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue, les organismes financeurs ont l'obligation depuis le 1er janvier 2017 de s'assurer de la qualité des formations financées.

La politique qualité du centre doit donc permettre de maîtriser la qualité de l'ensemble du processus de formation qu'il s'agisse :

- de la prise en compte des demandes des clients (stagiaires, commanditaires et financeurs),
- de la qualité proprement dite des services offerts (information, accueil, conception, organisation et réalisation des formations, pédagogie de l'alternance, évaluation des formations...).

Elle doit permettre d'inscrire le développement du centre dans la durée en faisant reconnaître la qualité des prestations proposées par une certification. La certification obtenue en novembre 2010, et renouvelée en décembre 2013 puis décembre 2016 est la certification AFAQ Engagement de Service avec la mise en œuvre du REF132-01 Version septembre 2001.

Le REF132 a été révisé en octobre 2016 pour répondre aux exigences du décret n°2015-790 du 30 juin 2015. Référencé sur la liste du CNEFOP depuis le 03 janvier 2017, il répond désormais à l'appellation :

**REF132 Engagement de service**  
**Centre de formation professionnelle agricole public**  
**Version octobre 2016**

Cette nouvelle version du REF132 a permis au CFPPA d'Yvetot d'être référencé Datadock en juin 2017. Elle conduit le centre depuis décembre 2017 dans sa démarche qualité à travers cinq engagements de service visant à satisfaire ses clients, ses partenaires et ses commanditaires :

- 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, certifiantes et de dispositifs d'insertion**
  - 3.1 Ingénierie de l'offre de formation
  - 3.2 Le traitement et le suivi de la demande de formation
  - 3.3 L'entrée en formation des apprenants
  - 3.4 La réalisation de la formation des apprenants
  - 3.5 L'évaluation et le suivi de la formation
- 4. La mise en œuvre des formations de perfectionnement**
  - 4.1 Le traitement et le suivi de la demande de formation
  - 4.2 La conception et la contractualisation
  - 4.3 La réalisation de la formation des apprenants
  - 4.4 L'évaluation et le suivi de la formation
- 5. La formation des personnels**

Les derniers points traitent de l'organisation du centre dans sa propre démarche qualité :

**Les dispositions d'organisation**  
**Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements**  
**Les modalités de communication**

## L'organisation documentaire

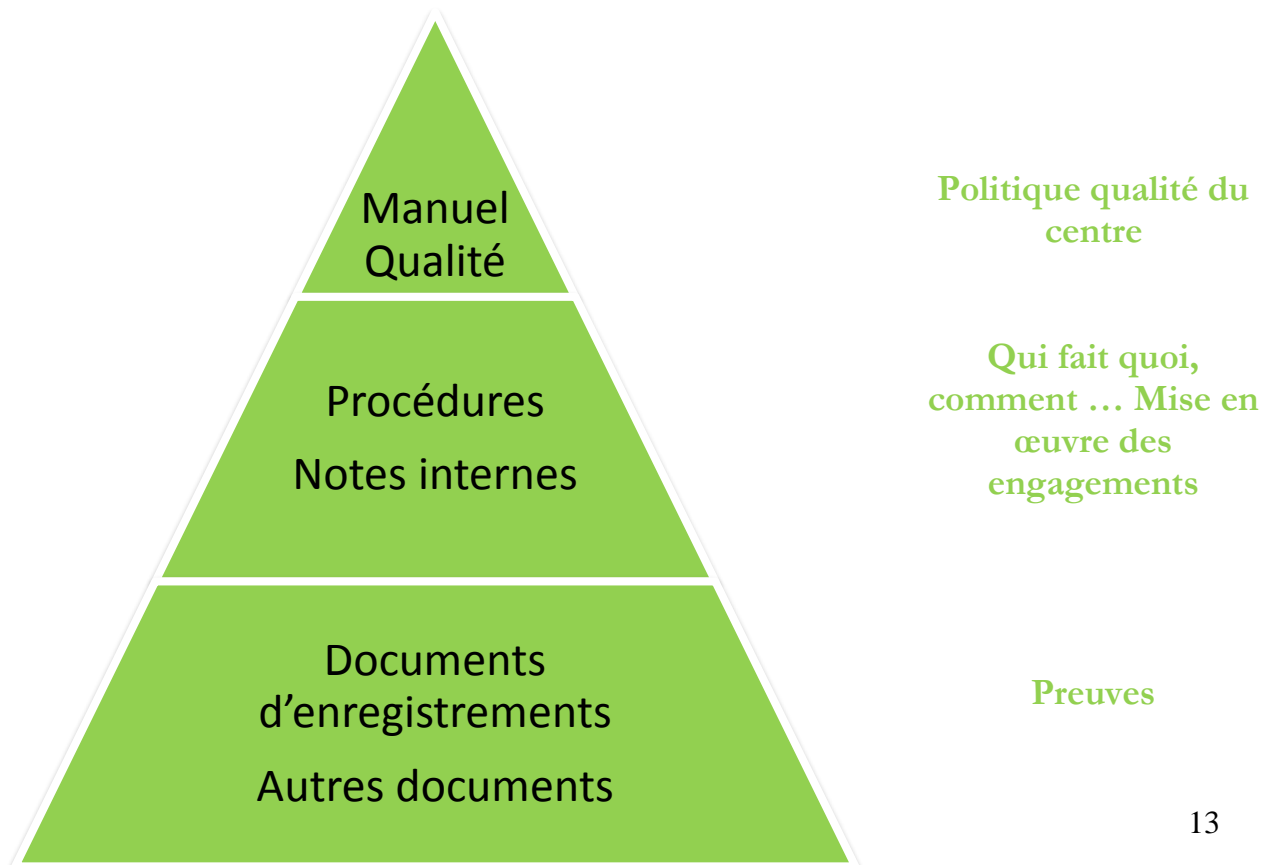
Les différents documents utilisés dans le cadre de la mise en œuvre de la démarche qualité sont :

- ✓ **le manuel qualité** : document de description de l'organisation du centre et de la mise en œuvre de la politique qualité du centre,
- ✓ **les procédures** : schémas explicitant les modalités de mise en œuvre des engagements,
- ✓ **les notes internes** : notes rédigées précisant soit une procédure, soit un engagement,
- ✓ **les documents d'enregistrement** : documents du centre permettant l'enregistrement de données (chrono courrier « arrivée », dossiers d'inscription, grille d'entretien, ...)
- ✓ **les autres documents** : tout autre document intervenant dans la démarche qualité (contrat pédagogique, convention de stage, fiches de poste des personnels, enquête de satisfaction, ...).

Dans le cadre de la gestion des documents relatifs au système qualité, un tableau de recensement et de référencement est établi. Il enregistre pour chacun des documents : son type (procédure, note interne, ...), son code, l'engagement auquel il se réfère, sa date de création, sa date de mise à jour ou sa date de révision.

La maîtrise des différents imprimés ou documents d'enregistrement permet de justifier qu'à tout instant, seuls les documents à jour et valides soient utilisés. Chacun des personnels est invité à se rendre systématiquement sur la Conf-QUALITE CFPPA YVETOT afin d'y consulter les documents liés à notre système qualité. L'impression de ces documents ne doit être réalisée qu'en cas de nécessité (sortie pédagogique, entretien individuel, ...). Aucune version papier ne doit être conservée ; seule la version numérique garantit la mise à jour des documents. Une vigilance s'exerce en matière de mise à jour, de retrait des documents périmés et d'archivage.

### Schéma relatif à l'organisation documentaire de la qualité



## Le suivi des engagements

L'animatrice qualité est chargée d'assurer un suivi régulier des engagements du référentiel tout au long de l'année afin de permettre un bon fonctionnement du système qualité du centre.

Les procédures font l'objet d'une révision annuelle.

Les autres documents (documents d'enregistrement, documents preuve) sont remis à jour en fonction des besoins et de l'évolution du centre de formation.

## L'écoute des usagers : gestion des réclamations et enquêtes de satisfaction

**L'écoute de nos clients (stagiaires, entreprises, ...) et de nos partenaires (commanditaires, financeurs,...) est un élément indispensable pour maintenir une corrélation entre l'offre de formation proposée et les attentes de ces usagers.**

### ✓ La prise en compte des réclamations des usagers

Toutes les réclamations émanant de nos clients (stagiaires, entreprises, ...) ou de nos partenaires (commanditaires, financeurs, ...) sont prises en compte et font l'objet d'un enregistrement par l'animatrice qualité.

L'animatrice qualité en collaboration avec la Direction est chargée de traiter les réclamations dans le délai maximum de 10 jours ouvrés en mettant en place une action corrective.

### ✓ Les enquêtes de satisfaction

En fin de formation, une enquête de satisfaction est réalisée auprès de nos clients (stagiaires, entreprises, commanditaires, ...) afin de vérifier leur satisfaction ou non satisfaction au regard des engagements de service énoncés dans le système qualité mis en place par le centre.

Les résultats de ces enquêtes font l'objet d'une analyse et sont présentés lors du bilan annuel. Les écarts constatés font l'objet d'axes d'améliorations déclinés dans le plan d'amélioration continue.

## Les audits internes

Afin de vérifier le respect des engagements, les dispositions d'organisation et le suivi du pilotage de notre démarche qualité, deux audits internes sont programmés sur l'année. Les auditeurs sont qualifiés par une formation réalisée en Région.

Les écarts constatés font l'objet d'une analyse et d'actions correctives définies dans le plan d'amélioration continue et présentées lors du bilan annuel.

## Le bilan annuel

En début d'année de formation, une réunion est réalisée permettant de faire un bilan sur l'année écoulée et de préparer l'année suivante. Un point est consacré à la démarche qualité du centre permettant d'établir un rapport au regard du suivi des engagements du référentiel au cours de l'année écoulée, d'examiner les résultats des enquêtes de satisfaction, les réclamations émanant des usagers et les comptes rendus d'audits internes et externes. Cet exercice permet d'enrichir le plan d'amélioration continue.

## 4 – Évolutions et stratégie du centre

### Le projet de centre

Chaque établissement public local d'enseignement et de formation professionnelle publics aux métiers de l'agriculture et de l'alimentation, établit un projet d'établissement ou projet de centre qui définit les modalités particulières de sa contribution à la mise en œuvre des missions de l'enseignement et de la formation professionnelle agricoles publics.

Le projet de centre est établi dans le respect du schéma prévisionnel national des formations de l'enseignement agricole, du schéma prévisionnel régional des formations, du contrat de plan régional de développement des formations professionnelles et des programmes et référentiels nationaux. Il est défini en cohérence avec le projet régional de l'enseignement agricole et précise les modalités de la participation de l'établissement au développement des territoires dans lesquels celui-ci s'insère.

Compte tenu de la mouvance actuelle notamment dans le cadre de l'évolution de l'organisation du CFPPA de Seine Maritime et de la réforme de la formation professionnelle, les travaux concernant le projet de centre 2018-2023 sont en cours. Les axes définis seront basés sur les grandes orientations de l'établissement :

- ✓ une étude personnalisée des besoins de chacun,
- ✓ un plan de formation individualisé,
- ✓ une pédagogie adaptée,
- ✓ un accompagnement multimodal.

### L'évolution de l'organisation du centre

#### ✓ Le développement de la formation professionnelle

L'activité de formation professionnelle continue connaît aujourd'hui une évolution importante avec :

- un marché entièrement régi par le droit de la concurrence et une commande publique désormais soumise au code des marchés,
- une mission de formation professionnelle dans le cadre de relations client/fournisseur,
- un renforcement de la priorité accordée par l'Union Européenne, l'Etat et la Région à l'emploi et donc à la qualification et à l'insertion à hauteur de 65%,
- une diminution importante des formations à caractère diplômant,
- une double approche : branches professionnelles et territoires.

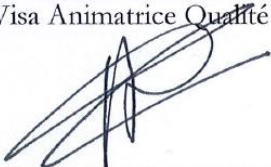
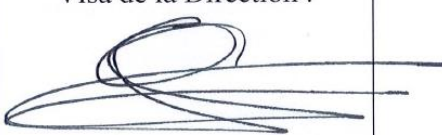
La formation professionnelle réformée par la loi du 05 septembre 2018 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel », oriente le CFPPA de Seine Maritime vers une nouvelle organisation stratégique qui se traduit par :

1. l'évolution de la gouvernance avec la nomination d'un Directeur de la FCA : Formation Continue Apprentissage,
2. la mise en place d'une cellule commerciale avec pour objectifs :
  - ✓ renouer le contact avec les partenaires historiques et institutionnels,
  - ✓ développer le portefeuille clients à travers les réseaux,
  - ✓ enrichir la carte des formations courtes de perfectionnement.
3. la mise en place d'une cellule développement à l'échelle de NaturaPÔLE en lien avec les directions et la politique commerciale afin de répondre aux missions suivantes :
  - ✓ participer à l'élaboration de la stratégie de la politique formation de l'établissement,
  - ✓ faire évoluer et concevoir une nouvelle offre de formations afin d'assurer la diversification des activités sur l'ensemble de NaturaPÔLE,
  - ✓ recenser et mobiliser les ressources techniques et humaines,
  - ✓ assurer un rôle de conseil et d'accompagnement auprès des équipes pédagogiques,
  - ✓ assurer une veille stratégique sur tous les champs de la formation professionnelle,
  - ✓ être force de proposition dans un contexte de changement.

## 5 – Documentation et références

- Site du Ministère de l'agriculture : [www.chlorofil.fr](http://www.chlorofil.fr)
- la conférence QUALITE nationale consultable sur la messagerie First Class

---

Visa Animatrice Qualité : 	Visa de la Direction : 
--	--

---



## Annexe : Liste des procédures du centre

Procédure n°	Intitulé de la procédure	Engagement Réf 132	Fonctions impactées par la procédure
01 Version 3	Organisation de l'accueil	1- L'accueil	Direction Secrétariat accueil Responsables de formation Animatrice qualité
02 Version 6	L'accueil téléphonique	1- L'accueil	Direction Secrétariat accueil Animatrice qualité
03 Version 4	La gestion documentaire	5.2- Organisation documentaire	Direction Ensemble du personnel Animatrice qualité
04 Version 6	La veille réglementaire	5.3- La veille réglementaire	Direction Responsable cellule ingénierie Personnel administratif Animatrice qualité
05 Version 5	Ingénierie de l'offre de formation	3.1- Ingénierie de l'offre de formation	Direction Sous-Directions Cellule développement Chargée d'ingénierie financière Services administratifs Formateurs experts Animatrice qualité
06 Version 4	Traitement des demandes Réalisation du positionnement (Dispositif Région)	3.2.1- Identifier la demande en formation au cours d'un entretien individuel 3.2.2- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée 3.5.2- Aider et mesurer l'insertion professionnelle des apprenants	Direction Responsables de formation Responsable du pôle pédagogique Personnel accueil Personnel administratif Animatrice qualité
07 Version 4	Traitement des demandes Réalisation du positionnement (Autres dispositifs)	3.2.1- Identifier la demande en formation au cours d'un entretien individuel 3.2.2- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée 3.5.2- Aider et mesurer l'insertion professionnelle des apprenants	Direction Responsables de formation Responsable du pôle pédagogique Personnel accueil Personnel administratif Animatrice qualité
08 Version 5	Le suivi administratif et financier (Dispositif Région)	3.2.3- Assurer un suivi administratif et financier	Direction Gestionnaire Secrétaires chargées du suivi administratif Animatrice qualité
09 Version 4	Le suivi administratif et financier (Autres dispositifs)	3.2.3- Assurer un suivi administratif et financier	Direction Gestionnaire Secrétaires chargées du suivi administratif Animatrice qualité
10 Version 5	Le contrat pédagogique	3.3.1- Élaborer un contrat pédagogique clair et précis	Direction Responsables de formation Secrétaires chargées du suivi des stagiaires Animatrice qualité

<b>Procédure n°</b>	<b>Intitulé de la procédure</b>	<b>Engagement Réf 132</b>	<b>Fonctions impactées par la procédure</b>
11 Version 4	L'accueil des apprenants en début de formation	3.3.2- Faciliter l'intégration des apprenants dans la formation	Direction Responsables de formation Animatrice qualité
12 Version 5	La réalisation d'entretiens individuels	3.4.1- Accompagner les apprenants pendant la formation	Direction Responsables des formations Secrétaires Animatrice qualité
13 Version 7	Les activités de soutien et de remédiation	3.4.1- Accompagner les apprenants pendant la formation	Direction Animatrices CDRD Responsables de formation Formateurs Animatrice qualité
14 Version 3	Le module de TRE	3.4.2- Préparer l'insertion professionnelle des apprenants	Direction Chargés de liaison centre/entreprise Animatrice qualité
15 Version 5	Modalités d'organisation du suivi des stagiaires en entreprise	3.4.3- Assurer la complémentarité entre les phases de formation en centre et en entreprise	Direction Chargés de liaison centre/entreprises Animatrice qualité
16 Version 5	Reconnaissance et validation des acquis en formation modulaire	3.5.1- Reconnaître et valider les acquis en cours et en fin de formation	Direction Responsables de formation Formateurs Secrétariat Animatrice qualité
16bis Version 3	Reconnaissance et validation des acquis en formation UC	3.5.1- Reconnaître et valider les acquis en cours et en fin de formation	Direction Responsables de formation Formateurs Secrétariat Animatrice qualité
17 Version 5	Suivi de la demande des organismes	4.1.1- Prendre en compte la demande spécifique de formation d'un organisme par un interlocuteur qualifié	Direction Responsable développement de la formation professionnelle Cellule développement Chargé(e)s de liaison Chargée d'ingénierie financière Secrétaires chargées du suivi administratif Formateurs experts Animatrice qualité
18 Version 4	Suivi administratif et financier des formations de perfectionnement	4.1.2- Assurer un suivi administratif et financier	Direction Responsable développement de la formation professionnelle Chargée d'ingénierie financière Responsable du pôle pédagogique Secrétaires chargées du suivi administratif Animatrice qualité
19 Version 5	Conception et contractualisation de l'offre de formation de perfectionnement	4.2.1- Fournir une offre de formation personnalisée à la demande dans les 15 jours suivant la réception du cahier des charges 4.2.2- Élaborer une convention claire, précise et évolutive	Direction Responsable développement de la formation professionnelle Chargée d'ingénierie financière Animatrice qualité

Procédure n°	Intitulé de la procédure	Engagement Réf 132	Fonctions impactées par la procédure
20 Version 3	Modalités de réalisation des formations de perfectionnement	4.3.1- Accueillir les stagiaires en début de formation 4.3.2- Recueillir les attentes des stagiaires afin de valider les objectifs pédagogiques	Direction Responsable développement de la formation professionnelle Chargée d'ingénierie financière Formateurs Animatrice qualité
21 Version 2	Modalités d'accueil des nouveaux personnels	5- La formation des personnels	Direction Gestionnaire Responsables de formation Animatrice qualité
22 Version 3	Modalités d'accès à la formation des personnels	5- La formation des personnels	Direction Gestionnaire du personnel Responsable Locale de Formation Ensemble du personnel Animatrice qualité
23 Version 3	Modalités de réalisation des audits internes	6.4- Les audits internes	Direction Auditeurs Animatrice qualité
24 Version 3 en cours de mise à jour	La FOAD	3.4.1- Accompagner les apprenants pendant la formation	Direction Animatrice CDRD/FOAD Animatrice qualité
25 Version 3	Réalisation du bilan annuel	6.5- La réalisation de bilan annuel	Direction Animatrice qualité
26 Version 4	Réclamation des usagers	6.2- La prise en compte des réclamations des usagers	Direction Responsable du pôle administratif Responsable du pôle pédagogique Animatrice qualité
27 Version 3	Enquête de satisfaction auprès des tuteurs en entreprise	6.3- Les enquêtes de satisfaction	Direction Chargés de liaison centre/entreprises Animatrice qualité
28 Version 3	Enquête de satisfaction auprès des apprenants	6.3- Les enquêtes de satisfaction	Direction Responsables de formation Secrétaires Animatrice qualité
29 Version 2	Recueil et diffusion des offres d'emploi	3.5.2- Aider et mesurer l'insertion professionnelle des apprenants	Direction Accueil Chargés de liaison centre/entreprises Animatrices du CDRD Animatrice qualité
31 Version 1	Le suivi des engagements	6.1- Le suivi des engagements	Direction Animatrice qualité

MAJ : 22/11/2018