

SITE DE FORMATION AGRI'NATURE

www.formations-agrinature.com



MANUEL SYSTEME QUALITÉ
CFPPA UFA de MONTMORILLON

| REDACTEUR | APPROBATEURS | |
|----------------------------|----------------------------|----------------------|
| Responsable Qualité | Directeur CFPPA UFA | Directeur EPL |

| MODIFICATIONS DU MANUEL SYSTEME QUALITE | |
|--|----------------------------------|
| DATE | NATURE DE LA MODIFICATION |
| 28 mars 2020 | Création |
| Octobre 2021 | Mise à jour |
| Septembre 2022 | Mise à jour (visibles en jaune) |

Sommaire

| | |
|---|----|
| 1. OBJET..... | 4 |
| 2. DOMAINE D'APPLICATION..... | 4 |
| 3. SYSTEME DOCUMENTAIRE..... | 4 |
| 4. DIFFUSION..... | 5 |
| 5. EVOLUTION ET MISE A JOUR..... | 5 |
| 6. ARCHIVAGE..... | 5 |
| 7. PRÉSENTATION DU CENTRE DE FORMATION..... | 6 |
| 7.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE | |
| 7.2 LE PERSONNEL | |
| 7.3 LES PARTENAIRES | |
| 7.4 LES FINANCEURS ET PRESCRIPTEURS | |
| 8. STRATÉGIE ET POLITIQUE QUALITE DU CFPPA..... | 9 |
| 8.1 STRATEGIE | |
| 8.2 POLITIQUE QUALITE | |
| 8.3 BILAN ANNUEL | |
| 9. SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ..... | 11 |
| 9.1. PRÉSENTATION | |
| 9.2 PILOTAGE DES PROCESSUS | |

1. OBJET

Ce document est le **Manuel Système Qualité du Centre de formation CFPPA UFA de Montmorillon**. Il définit le système de management de la qualité mis en place et appliqué pour la formation continue et la formation par apprentissage.

Ce Manuel Système Qualité est établi afin de satisfaire aux exigences clients, aux exigences de la certification Qualiopi (version du 7 mars 2021) et aux exigences de la certification Qualiformagri (version oct 2019 avec modifications du 21/04/20)

Le Manuel Système Qualité est rédigé par la Responsable Qualité en association avec l'ensemble de l'équipe du CFPPA et de l'UFA ainsi que les différents services d'accueil de l'EPLFPA. Il est vérifié et approuvé par la Direction.

Le Manuel Système Qualité doit permettre à l'ensemble de nos partenaires, clients, prescripteurs, financeurs, d'avoir une vue complète de notre organisation.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Le champ d'application des certifications Qualiformagri & Qualiopi ont pour finalité de :

- Sécuriser les parcours de formation des apprentis et des stagiaires de la formation professionnelle continue
- Favoriser le développement des compétences des salariés
- Favoriser l'insertion professionnelle et/ou permettre le maintien dans l'emploi
- Contribuer à l'insertion sociale des apprentis

Le présent Manuel Système Qualité s'applique aux activités du CFPPA UFA de Montmorillon suivantes :

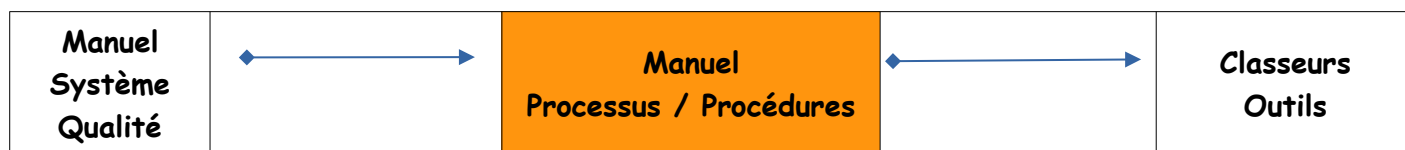
- Stratégies interne & externe
- Gestion administrative et financière
- Ressources humaines
- Mesures et analyses de la satisfaction des parties prenantes
- Accueil et information
- Ingénierie des actions
- Parcours pédagogiques FC & FA
- Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, renommées « VAE »
- Insertion

Les activités de formation s'adressent à :

- Toute personne engagée ou s'engageant dans la vie active, notamment les demandeurs d'emploi, les salariés ou les chefs d'entreprise.

3. SYSTÈME DOCUMENTAIRE

Le système documentaire du CFPPA UFA de Montmorillon est structuré de la façon suivante :



Le Manuel Système Qualité définit le Cadre Qualité mis en place dans sa globalité. Il définit le périmètre (actions, public, Centre), les objectifs de la certification, les fonctions des acteurs, la diffusion, la stratégie et la politique qualité appliquées. Celles-ci se traduisent par des processus et des procédures.

Le Manuel Processus / procédures s'articule en **deux parties** :

La partie Processus précise le « Quoi ? ». Ils structurent le système qualité. Grâce aux étapes décrites dans les processus, le centre doit pouvoir être efficace (le résultat attendu doit correspondre à la demande initiale) et efficient (atteindre les objectifs avec les moyens alloués). C'est pourquoi les processus s'inscrivent dans un contexte d'amélioration continue de stratégie et d'organisation.

La partie Procédures précise le « Qui fait quoi, quand, comment ? ». Pour chaque étape des processus, elles définissent les fonctions et tâches des acteurs. Elles précisent l'ordre des opérations et les moyens / outils utilisés. Elles peuvent faire référence à des notes internes intégrées dans le Manuel Outil.

Les classeurs Outils précise le « Avec quoi ? ». Il s'agit de modes opératoires de tâches via des notes internes et des documents associés. Ils permettent de garder toutes traces écrites de mise en œuvre des procédures.

4. DIFFUSION

Le Manuel Qualité est consultable sur le site de l'EPLFPA : www.formations-agriculture.com onglet CFPPA.

Il est stocké dans le bureau du responsable qualité et dans la salle des formateurs pour une consultation sur place. Il peut être diffusé à chaque financeur et prescripteur si ceux-ci en font la demande.

5. ÉVOLUTION ET MISE A JOUR

Le Responsable Qualité vérifie et met à jour le système si nécessaire, au moins une fois par an. La mise à jour tient compte des audits internes et de certification et de tous les éléments susceptibles d'en modifier le contenu.

6. ARCHIVAGE

Archivage : les versions antérieures du manuel système sont archivées dans le bureau de la responsable qualité.

7. PRESENTATION DU CFPPA UFA de MONTMORILLON

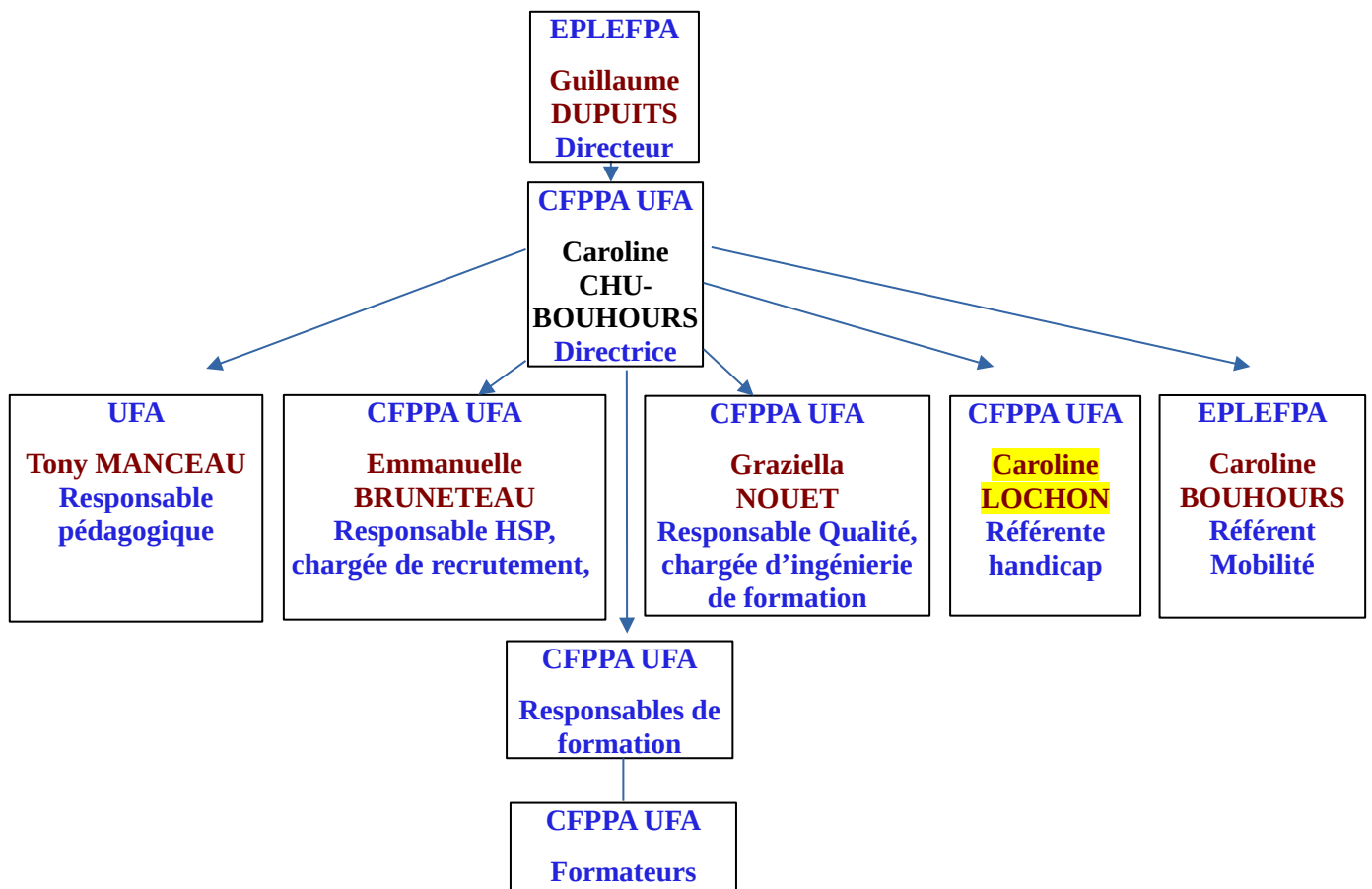
7.1 PRESENTATION GENERALE

| | |
|--|--|
| CFPPA UFA : Centre de Formation Professionnelle et de Promotion agricole & Unité de formation par apprentissage | |
| ADRESSE | Château Ringuet - 86500 MONTMORILLON |
| N° tel | Cfppa : 05 49 91 97 20 / ufa : 05 49 91 97 12 |
| Directeur EPLEFPA | G. Dupuits |
| Directeur CFPPA UFA | C. Chu-Bouhours |
| Responsable qualité | G. Nouet |
| Site Web | www.formations-agriculture.com |
| QUALITE | Certificats QUALIOPI et QUALIFORMAGRI CFPPA : depuis le 12/07/21 UFA : via le CDFA de Venours : depuis le 17/01/22 |
| Chiffres clés | 31 salariés permanents 250 m ² de locaux En 2021 : 49 stagiaires - 132 Apprentis |
| DOMAINES ACTIVITÉS | Polyculture élevage Production animale Travaux forestiers Conduite et Entretien d'Engins Agricoles Jardins Paysagers Éducation canine Sécurité cynophile |
| DIPLÔMES / ATTESTATION | CAPA - BPA - BP - CS - BTSA Attestation de compétences Attestation de connaissances |
| AUTRES FORMATIONS | Accompagnement VAE Formations courtes sur mesure |

7.2 PERSONNEL : Schéma fonctionnel

Le CFPPA UFA se compose de 31 salariés à temps plein.

En fonction des besoins et des charges de travail qui peuvent considérablement varier, le CFPPA UFA peut avoir recours à des formateurs vacataires et/ou des intervenants extérieurs.



Les fonctions exercées au CFPPA UFA de Montmorillon s'organisent selon l'organigramme des services, établi et validé par la direction.

Les tâches de chaque fonction sont définies par la direction et communiquées à chaque embauche et revues lors des entretiens individuels.

Les responsabilités communes à tous les personnels :

- Appliquer toutes les procédures
- Identifier et enregistrer toute réclamation ou tout problème relatif aux formations proposées ou au système qualité
- Être force de solution pour traiter et éviter le renouvellement des dysfonctionnements rencontrés

Les équipes du CFPPA UFA mettent ensuite en œuvre la stratégie définie par la direction et construisent l'offre de formation, de l'écriture des blocs de compétences (en lien avec les référentiels pour les formations diplômantes) à la promotion de l'offre elle-même.

Elles privilégient un accompagnement individualisé des publics durant les différents temps de formation et d'insertion et s'inscrit dans la pédagogie par projet. Chaque formation est pilotée par un responsable formation. Ces personnes sont les interlocuteurs directs des apprenants et des formateurs participant aux actions pédagogiques de leur formation.

7.3 LES PARTENAIRES du CFPPA UFA :

Certaines formations demandent l'appui de partenaires comme :

- o Le CPA de Lathus pour la formation insertion « Amorce de Parcours »
- o Le CFPPA de St Gervais d'Auvergne pour la formation ACS
- o L'EPL de Melle pour les formations courtes en « Espaces verts »
- o Le réseau REANA
- o Le CDFA de Venours
- o Les CFPPA de l'Ex Poitou Charentes
- o AFPA
- o Indigo
- o Chambre d'agriculture

7.4 LES FINANCEURS ET PRESCRIPTEURS :

Le CFPPA UFA met en œuvre des formations conventionnées par les institutionnels et les OPCO :

- o Conseil Régional Nouvelle Aquitaine
- o Mission Locale
- o Pôle Emploi
- o Communauté de communes
- o OPCO

Le CFPPA UFA répond également à la demande de formations courtes de groupements professionnels :

- o Le CNFPT
- o CAPEE

L'équipe du CFPPA UFA répond aussi aux demandes faites sur le compte personnel de formation.

8. STRATÉGIE ET POLITIQUE QUALITÉ DU CFPPA UFA

La stratégie et la politique qualité du CFPPA UFA est établie pour 3 ans avec une révision possible à l'issue de chaque bilan annuel.

Les certifications Qualiformagri & Qualiopi visent les activités de formation continue et d'apprentissage. Elles sont le résultat d'une volonté d'excellence engagée par les élus afin de satisfaire nos clients et les parties prenantes.

La mise en œuvre de cette démarche permet de faire évoluer le centre dans son organisation et assure une adaptation permanente et continue de ses formations aux besoins des entreprises, des partenaires, des apprenants et du territoire.

8.1 STRATÉGIE

La direction définit la stratégie de « Carte de Formations » selon :

- Des critères de cohérence globale à l'EPLEFPA,
- Des critères de cohérence globale avec l'offre régionale du réseau REANA,
- Des critères de cohérence globale avec le tissu économique local et institutionnel,
- Des critères pédagogiques spécifiques aux formations

La stratégie du CFPPA UFA vise :

- la compétitivité des entreprises en faisant monter en compétences les salariés, tenant compte de l'évolution des métiers.
- l'emploi en diplômant les personnes les plus éloignées du marché du travail.
- la montée en compétences de personnes souhaitant une reconversion ou une meilleure adaptabilité au marché de l'emploi ou à leur poste de travail
- l'installation en accompagnant les futurs responsables d'exploitations

Cette gestion des compétences passe par la conception de formations adaptées et innovantes et le déploiement d'une offre en formation continue.

8.2 POLITIQUE QUALITÉ

La politique qualité du CFPPA UFA:

Pour déployer cette stratégie, la politique qualité est articulée autour de 4 axes :

- Axe 1 : Proposer des offres de formation répondant aux besoins en compétences des bénéficiaires.
- Axe 2 : Assurer aux bénéficiaires une formation qualifiante ou certifiante favorisant leur insertion.
- Axe 3 : Adapter l'organisation pédagogique pour individualiser les parcours de formation.
- Axe 4 : Accompagner le développement des compétences du personnel du CFPPA UFA

Objectifs stratégiques :

- Comprendre et anticiper les besoins des bénéficiaires, des prescripteurs et financeurs
- Répondre pleinement à leurs besoins et attentes

Objectifs opérationnels :

- Proposer des parcours de formation adaptés en termes de prix, de durée et de qualité
- Accompagner et professionnaliser les formateurs permanents et occasionnels
- Améliorer nos méthodes et outils pédagogiques

Moyens

Pour mettre en œuvre cette politique, le CFPPA UFA de Montmorillon demande à chaque personnel :

- de mettre en œuvre les engagements définis
- de s'investir dans une démarche d'amélioration continue
- de poursuivre la promotion du CFPPA UFA de Montmorillon

Le CFPPA UFA affecte à un Responsable Qualité la mission de mise en œuvre et maintient de cette politique qualité par des activités de régulation et d'ingénierie avec l'ensemble des équipes.

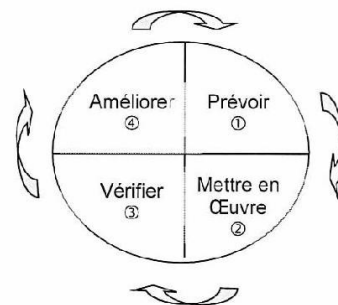
Cette stratégie et cette politique qualité traduisent un état d'esprit fait de responsabilité et d'efficacité, une volonté de maîtrise des risques et de renforcement de la confiance entre direction / équipe et équipe / bénéficiaires.

8.3 BILAN ANNUEL

Le bilan est réalisée au moins une fois par an. Les présents à ce bilan sont au minimum le Directeur EPL, le directeur du CFPPA UFA, le responsable qualité, les responsables ingénierie, les responsables pédagogiques CFPPA et UFA.

Les documents étudiés lors de ce bilan sont :

- Les résultats des audits internes
- Les bilans de formation
- **Les enquêtes de satisfaction des parties prenantes**
- Les réclamations des parties prenantes
- Les actions correctives mises en place
- Les résultats de formations (taux d'insertion, taux de diplômés, nombre d'attestation de compétences, **taux d'abandon**)
- Le suivi des actions décidées lors du bilan précédent



Les objectifs de ce bilan sont :

- De déterminer les actions contribuant à l'amélioration de l'efficacité du système qualité
- De déterminer les actions permettant une réalisation efficace des formations

Un compte rendu est réalisé à l'issue du bilan à l'ensemble des équipes **et est formalisé dans un compte rendu, accessible à la lecture dans le bureau du responsable qualité.**

9. SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

9.1. PRÉSENTATION

Le CFPPA UFA s'engage à mettre en œuvre un Système de Management de la Qualité fondé sur l'amélioration continue. **Les activités du CFPPA UFA s'intègrent dans** des processus avec procédures d'évaluation et d'amélioration continue.

Les processus sont au nombre de 3 :

1 processus de management piloté par le Directeur de l'EPL et le Directeur du CFPPA UFA, utile au fonctionnement et à la dynamique d'amélioration du CFPPA UFA qui comprend les activités de :

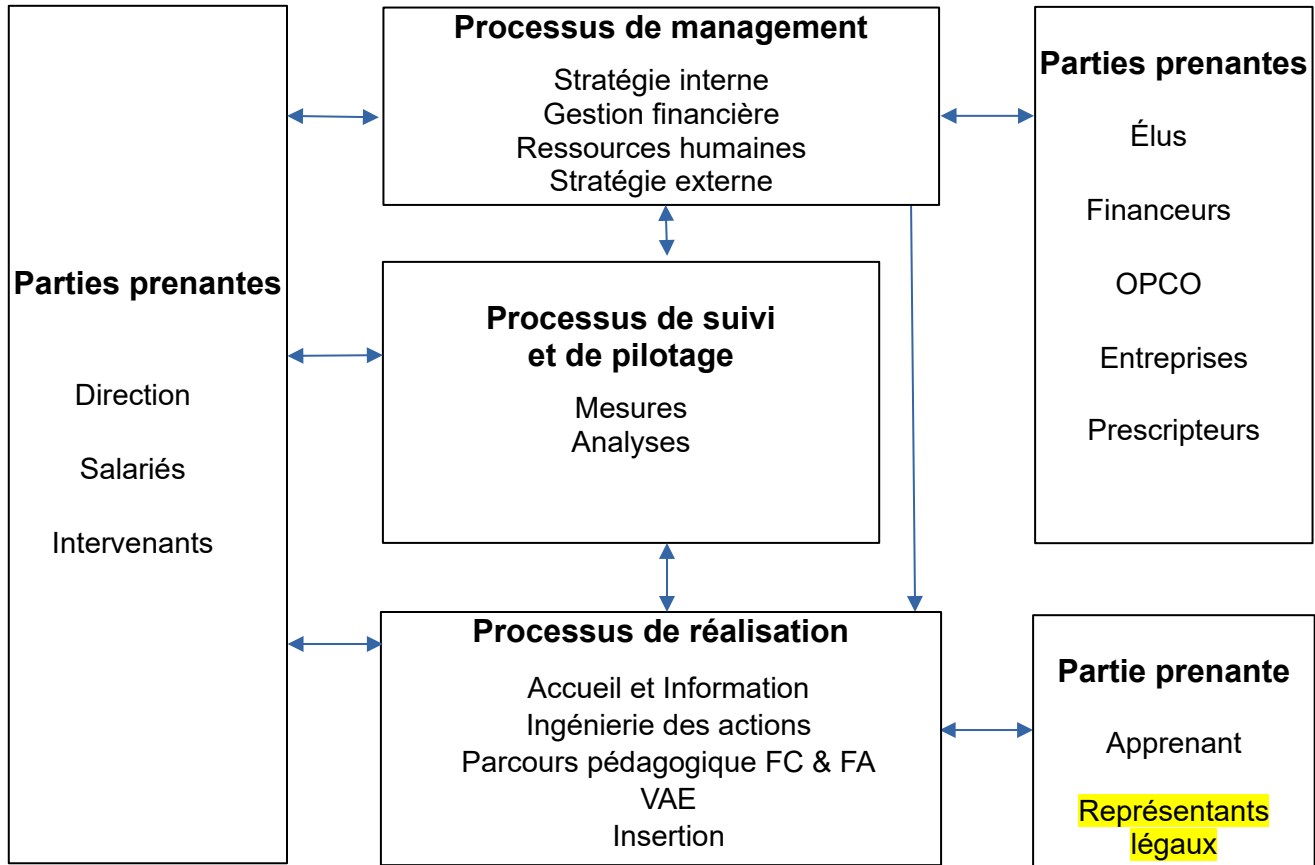
- stratégie interne
- gestion administrative et financière
- ressources humaines
- stratégie externe

1 processus de suivi et de pilotage piloté par le Directeur du CFPPA UFA et le Responsable Qualité qui comprend les activités de :

- Mesures
- Analyses

1 processus de réalisation piloté par le Directeur du CFPPA UFA et les responsables pédagogiques qui comprend les activités de :

- Accueil et Information
- Ingénierie des actions
- Parcours pédagogique FC et FA
- VAE
- Insertion



9.2 PILOTAGE DES PROCESSUS

Les pilotes assurent le fonctionnement et l'efficacité du ou des processus dont ils sont responsables, avec l'appui du Responsable Qualité, le cas échéant.

Fonctions et responsabilités du pilote de processus :

- Il planifie et applique le processus :
 - o Définir les étapes des activités relatives au processus
 - o Assurer l'application de ces étapes par toute personne intervenant dans le processus.

- Il surveille et améliore le processus :
 - o Vérifier l'application du processus grâce aux résultats des audits
 - o Vérifier l'efficacité du processus grâce aux résultats obtenus par rapport à l'objectif associé
 - o Si le processus est non efficace, définir les améliorations à apporter et assurer leur application
 - o Assurer la communication des modifications décidées aux personnes qui interviennent dans le processus

Dans chaque processus, sera pris en compte les attentes et besoins de tous les acteurs ayant partie prenante : la direction, les salariés, les intervenants extérieurs, les apprenants ou **leurs représentants légaux**, les financeurs, les OPCO, les Entreprises et les prescripteurs.