



MANUEL QUALITÉ



Création : 25 avril 2018

Mise à jour : 2 mai 2019 - Version 2

	Rédactrice	Vérificateurs	Approbateur
Nom Fonction	Cecile CLERMONT Isabelle FRANC Animatrices Qualité	Alexandre COUSIN Martin LEFEBVRE Sophie ROBERGE Directeurs-adjoints	Christophe BRIDIER Directeur du CFA
Visa			



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE



SOMMAIRE

1 – INTRODUCTION	3
Objectif du manuel Qualité Domaine d’application Gestion du manuel	
2- PRESENTATION ET ORGANISATION DU CFA	4
Carte d’identité Présentation de la fusion Les formations proposées La gestion des ressources humaines Les responsabilités	
3- ORGANIGRAMME (voir annexe)	11
4- LE SYSTEME QUALITE	12
Notre politique Qualité et l’engagement de la Direction La charte et ses engagements Les projets du CFA L’organisation documentaire Les réclamations des usagers Les enquêtes de satisfaction Le suivi des engagements Les audits internes Le bilan annuel	
5- TABLEAU DE SYNTHESE DES PROCEDURES	18
6- GESTION DOCUMENTAIRE	20
ANNEXE :	29
- Organigrammes	

INTRODUCTION

Objectif du manuel Qualité

L'objet de ce document est de décrire la politique Qualité du Centre de formation d'apprentis de Seine-Maritime, et le système mis en place pour assurer la qualité de nos prestations.

Le manuel Qualité doit permettre à l'ensemble de nos clients (apprenants) et partenaires (employeurs, maîtres d'apprentissage, financeurs) et à l'ensemble des personnels du centre d'avoir une vue complète de notre organisation.

Domaine d'application

Le manuel Qualité s'applique à l'ensemble des personnels du centre dans toutes les activités du centre.

Le manuel Qualité a été rédigé sur le modèle du référentiel AFNOR 132, Edition du 02.10.2016 engagements de services – centre de formation professionnelle agricole public.

Gestion du manuel

1- Rédaction, vérification, approbation

La rédaction du manuel Qualité est réalisée par les animatrices Qualité. Il est vérifié par les directeurs adjoints du CFA. Il est approuvé par le directeur du CFA.

2- Diffusion

La diffusion du manuel Qualité est sous la responsabilité des animatrices qualité.

⇒ Diffusion interne :

Un exemplaire du manuel est à la disposition des personnels dans la messagerie Firstclass Educagri "Conf-QUALITE_CFA76_NaturaPÔLE".

⇒ Diffusion externe :

Le manuel sera disponible sur le nouveau site Internet du centre. Sur demande, il est à la disposition des institutions et des partenaires du CFA.

3- Evolution et mise à jour

Les animatrices qualité vérifient et mettent à jour le manuel si nécessaire. La mise à jour tient compte des audits internes et de tous les éléments susceptibles d'en modifier le contenu.

4- Archivage

Les versions antérieures du manuel seront archivées.

2- PRESENTATION DU CFA

Carte d'identité

L'enseignement agricole (EA) relève du Ministère de **l'Agriculture et de l'Alimentation** et de nombreux codes régissent nos activités tout particulièrement le code rural, livre 8, le code de l'éducation, le code des marchés publics....

Plusieurs acteurs sont chargés de l'application de la politique de l'EA. Au niveau national, la Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche (DGER) décide des grands axes et élabore dans ce cadre le Schéma Prévisionnel National des Formations (SPNF).

Au niveau régional, nous trouvons les services déconcentrés, les Directions Régionales de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt (DRAAF), autorités académiques et les Services Régionaux de Formation et de Développement (SRFD), l'équivalent du rectorat dans les régions. Ils définissent les grandes orientations régionales de l'EA, consignée dans le PREA Projet Régional de l'EA, depuis 2009.

L'Enseignement agricole entre dans le cadre de l'Education et de la formation tout au long de la vie, selon différentes voies de formation. On y distingue les 4 voies de formations co-existantes :

La formation initiale (FI), la formation initiale en apprentissage (FIA), la formation continue (FC) et la VAE (Validation d'Acquis d'Expérience). Une synergie entre les missions de l'EA et la proposition des quatre voies de formation est recherchée. La structure du système en Etablissement Public Local d'Enseignement et de Formation Professionnelle Agricole (EPLEFPA) vise une mise en œuvre globale et non un ensemble d'actions compartimentées.

Un EPLEFPA ne constitue pas un empilement de centres constitutifs mais des centres complémentaires dans lesquels les élèves-FI scolaire, les apprentis-FIA et les stagiaires en FC sont la représentation même du concept de formation tout au long de la vie

Contexte actuel :

Le nouveau Plan Régional est en cours d'élaboration et son application est prévue pour la rentrée scolaire 2020.

La loi du 05/09/2018, dite « Loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel », laisse une place plus importante aux branches professionnelles. Ces dernières, regroupées en Opérateurs de Compétences, sont chargées de redéfinir les contours de la Formation Professionnelle et tout particulièrement de l'Apprentissage.

Demain chaque Organisme de formation aura la liberté de proposer une carte de formation élargie, par diplômes, par titres professionnels, par modules ou par blocs de compétences. Les modalités de formation s'élargissent vers la formation et l'évaluation dématérialisées ou encore des situations en situation de travail (AFEST). Ces 2 modalités montent en puissance au détriment du présentiel.

Les parcours seront de plus en plus individualisés et le formateur devra plus être un « facilitateur », « un accompagnateur » qu'un « professeur ».

L'objectif reste la montée en compétences des apprentis et stagiaires de la formation professionnelle en répondant à 1 besoin des branches.

Dans le même contexte, l'obligation de certification devient une réalité pour tous les OF français.

En parallèle, les conseils régionaux, joueront un rôle plus important dans la politique de l'orientation.

Dans ce cadre, le projet d'établissement tout particulièrement son volet pédagogique favorise le lien entre politique publique et politique éducative.

L'EPLEFPA DE SEINE-MARITIME

L'EPL de l'EA a été créé par la loi de décentralisation de 1983, offrant ainsi, une autonomie juridique, budgétaire, pédagogique permettant ainsi une meilleure adaptation à la diversité des besoins des publics et des territoires. Cette autonomie n'a cessé de s'accroître et la structuration des EPLEFPA a connu multiples modifications au rythme des réformes, jusqu'à une sensible stabilisation depuis 2005. Les réformes tentent de trouver un juste équilibre entre unité, et respect des spécificités de ses centres constitutifs...

Les EPLEFPA ont le statut d'EPA (Etablissement Public à caractère Administratif), ce statut lui confère la personnalité morale de droit public. Le chef d'établissement en a la responsabilité et sa gestion est réalisée par un Conseil d'Administration (CA). Le président du CA, ce qui n'est pas le cas pour l'Education Nationale, n'est pas le chef d'établissement mais un membre extérieur.

Ainsi, l'EPLEFPA, doit être pluri-centres, plusieurs centres offrant des voies de formations différentes et chaque centre est dirigé par un Directeur de centre, qui peut être également Directeur adjoint de l'EPL.

L'EPLEFPA peut être pluri-sites, les centres constitutifs peuvent être éloignés géographiquement les uns des autres. Un projet d'établissement, projet EPL est commun à chaque centre puis chacun possède une autonomie et son propre projet de centre voté en Conseil d'administration.

Etablissement Public d'Enseignement et de Formation Professionnelle Agricole de Seine Maritime Les 5 missions

1^{ère} Mission : la formation générale, technologique et professionnelle

Pour 2018-2019, NaturaPÔLE accueille 997 lycéens, plus de 800 apprentis et près de 300 adultes, répartis dans différents secteurs :

- la production (agriculture, horticulture, élevage et soins aux animaux domestiques, métiers du bois, métiers du cheval...)
- l'environnement (gestion de l'eau, gestion des espaces naturels, forêt...)
- la transformation (industries agro-alimentaires et bio industries)
- la commercialisation
- les services (agro équipement, services aux personnes...)

2^{ème} Mission : l'animation et le développement des territoires

Des dispositifs sont mis en place afin de contribuer à l'animation, à la promotion du milieu rural et à l'enrichissement culturel.

Le réseau régional ARTERRE développe des pratiques d'expression artistique et culturelle chez les jeunes en formation.

3^{ème} Mission : l'insertion scolaire, sociale et professionnelle des jeunes et des adultes

Tous les apprenants bénéficient d'une démarche d'accompagnement durant leur formation.

Des moyens pour l'accueil, l'orientation, le soutien scolaire, l'insertion professionnelle, contribuent à renforcer la qualité de l'enseignement

Des actions spécifiques sont réalisées auprès des publics confrontés à des difficultés.

4^{ème} Mission : l'expérimentation, le développement et la recherche appliquée

Le réseau des 4 exploitations agricoles, des 2 ateliers technologiques, du hall agro alimentaire et de la station d'expérimentation en horticulture, est engagé dans de nombreuses actions de recherche et de développement.



5^{ème} Mission : la coopération internationale

Les établissements participent à des actions de coopération internationale, notamment en favorisant les échanges et l'accueil. Ils sont en relation avec une centaine de pays.

CONTEXTE GENERAL

Enseignement public agricole

Missions de l'enseignement agricole :

- Formation initiale et continue
- Insertion scolaire sociale et professionnelle
- Développement et expérimentation
- Développement des territoires
- Coopération internationale

Orientation de l'enseignement agricole :

- SPNF /DGER
- PREA / DRAAF SRFD
- PRDF/Région

EPLEFPA

Plusieurs centres avec pour chacun :

- une autonomie pédagogique
- un Directeur
- un projet pédagogique présenté au CA

Gouvernance

- CA présidé par une personne extérieure
- un projet d'établissement EPL
- Direction EPL exercée par le directeur du LA ou du LEPA

Et/ou

LEGTA ou/et
LPA
Formation
initiale

CFA
Formation
initiale en
apprentissage

CFPPA
Formation
continue

Exploitation
agricole ou /et
atelier
technologique

Partenariats institutionnels

Etat : Dotations en personnels

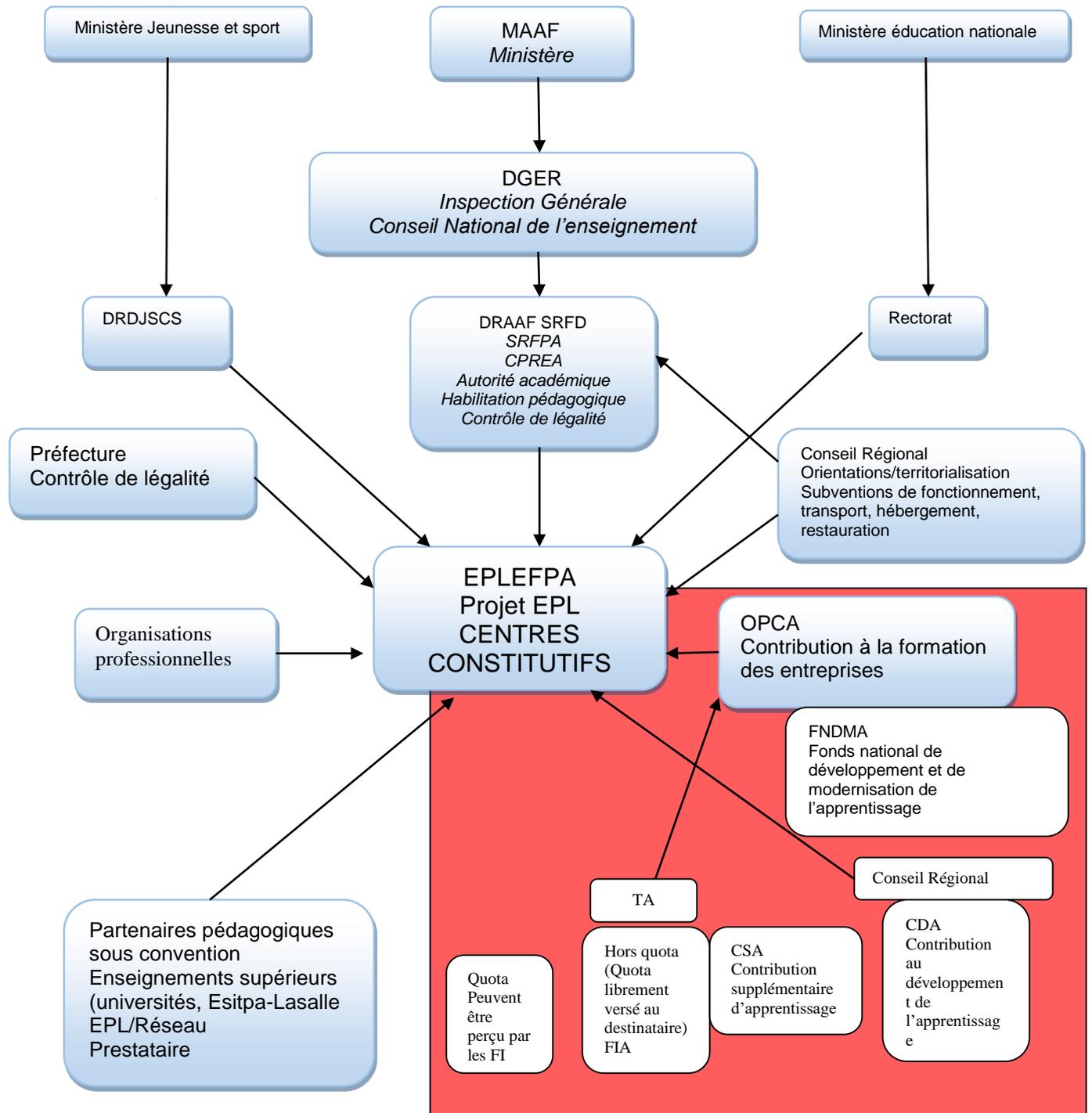
Région : Dotation de fonctionnement et d'investissement+PRDFP

Préfet : Contrôle de légalité à posteriori

DRAAF : autorité académique, ouverture et fermeture de toutes les FI sauf formations à enjeux particuliers, signature des conventions d'application du PRDFP et concertation rectorale

En cours de réforme

Réforme en cours



Impacts réforme

Le Projet de Loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » s'inscrit aujourd'hui dans un double contexte :

- 1- La rénovation de la Formation Professionnelle et de l'Apprentissage ;
- 2- La Réforme de l'Assurance chômage.

A l'image de ce qui a été anticipé par le CFA de Seine- Maritime, NaturaPÔLE, l'entrée par filière « économique cohérente » ; la Certification de tous les Centres de Formations et l'entrée Processus dans un objectif d'amélioration continue seront systématiquement recherchées.

Ainsi, une commission nationale paritaire et quadripartite (Etat – Régions – Partenaires sociaux / Branches) sera créée : « France Compétences ». Cet établissement public assurera la régulation de la FPC et l'Apprentissage ainsi que le lien entre l'Etat et les Régions.

En parallèle, des OPCO (OPérateurs de Compétences) issus du regroupement des OPCA assureront :

- Un appui technique aux branches professionnelles ;
- Une GPEC par filière ;
- Un niveau de prise en charge des contrats et les financements aux contrats à destination des CFA ;
- La mise en place d'objectifs « Etat/Branches ».

Par ordonnance, la contribution relative à la FPC et à l'apprentissage sera transférée aux URSSAF et CMSA.

Dans le même temps, la Région renforce son rôle de pilote dans l'Orientat

NaturaPÔLE se situe en Seine-Maritime, il est pluri-sites et pluri-centres. Il est composé de plusieurs centres d'enseignement, de formation et de production. Les quatre voies de formation y sont représentées.

Le CFA de Seine-Maritime est l'un des centres constitutifs de NaturaPÔLE.

Le CFA a pour objectif, en application de la loi de la Loi d'avenir en agriculture du 13/10/2014, de faire de l'apprentissage la « filière d'excellence ». La réforme de la formation professionnelle et de l'apprentissage du 05/09/2018 assoit encore davantage nos missions en les inscrivant dans un schéma plus large d'employabilité et de GPEC :

- Contribuer à la promotion sociale, scolaire et professionnelle de tous les apprenants
- Faire de l'apprentissage, une filière d'excellence
- Rénover les formations
- Renforcer l'innovation pédagogique
- Contribuer au « Produire autrement »
- Territorialiser davantage nos formations
- Favoriser la coopération internationale
- Renforcer le volet citoyenneté dans le cadre de nos formations
- Favoriser la formation continue du personnel
- Travailler en étroite collaboration avec l'enseignement supérieur
- Prendre en considération le dialogue social

La réforme de la formation professionnelle et de l'assurance chômage vise à :

- Mieux faire coopter nos formations aux besoins des branches ;
- Financer de manière plus équitable les OF avec une nouvelle réforme de la Taxe d'Apprentissage
- Valoriser les Entreprises qui jouent le jeu de la formation professionnelle

Le CFA est certifié par l'AFNOR pour son engagement qualité suivant la Charte nationale d'engagements de service des CFA et des CFPPA, depuis juin 2009.

Présentation de la fusion

Au 1^{er} janvier 2016, les CFA Agricole et Agroalimentaire et le CFA Horticole ont fusionné.... Les 3 entités ont disparu pour n'en former plus qu'une, sur 3 sites de formation.

Cette nouvelle entité est intitulée, CFA de Seine-Maritime - NaturaPÔLE.

10 Secteurs Professionnels

Des niveaux de formation très larges : du niveau VI (sorties en cours de 1^{er} cycle de l'enseignement secondaire) jusqu'au niveau I (ingénieur). 4 Ministères de tutelle

AGRICULTURE MACHINISME

- **Cycle ingénieur**
- **Licence Pro** Technico-commerciale en nutrition animale
- **BTSA** Productions Animales
- **BAC pro** Conduite et Gestion de l'Exploitation Agricole. Spécialité : Système à Dominante Elevage
- **BP** Responsable d'Exploitation Agricole
- **ASV**
- **CS** Tracteur et Machines Agricoles
- **CAPa** Métiers de l'agriculture

AGROALIMENTAIRE BIO-INDUSTRIES

- **Cycle ingénieur**
- **Licence Pro** Formulation et développement industriel de produits alimentaires
- **BTSA** Sciences et technologies des aliments
- **BAC pro** Bio-industrie de transformation

ANIMALERIE

- **BTSA** Technico-commercial
Spécialités : Animaux d'élevage et de compagnie,
- **BAC pro** Technicien(ne) Conseil Vente en Animalerie
- **ASV**

HORTICULTURE ET MARAICHAGE

- **Cycle ingénieur**
- **Licence Pro** Expérimentateur du végétal
- **BTSA** Production horticole
- **BAC pro** Conduite de Productions horticoles
- **CAPa** Métiers de l'agriculture (productions végétales)

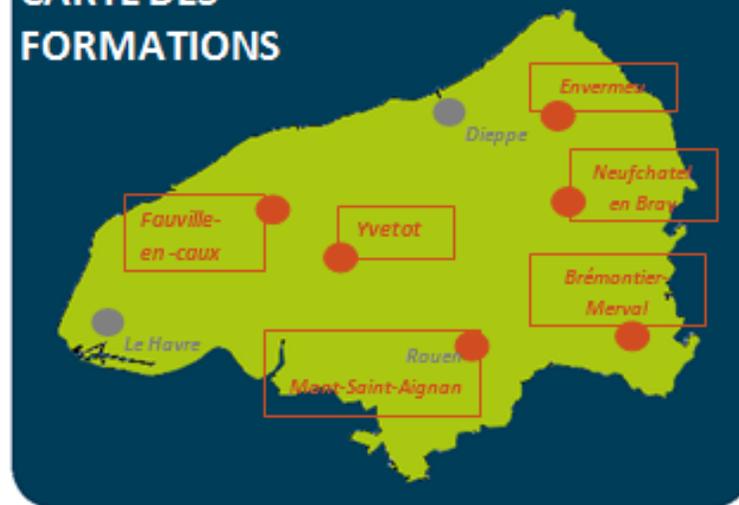
LABORATOIRES

- **Cycle ingénieur**
- **BTSA** Analyses agricoles biologiques et biotechnologiques

CFA
DE SEINE-MARITIME

Natura Pôle

CARTE DES FORMATIONS



CFA DE SEINE-MARITIME

BOIS ET ECO CONSTRUCTION

- **BTS** Systèmes constructifs bois et habitat

METIERS DU CHEVAL SPORTS EQUESTRE

- **Cycle ingénieur**
- **Licence Pro** Technico-commerciale en nutrition animale
- **BTSA** Productions Animales (support équin)
- **BAC pro** Conduite et gestion de l'entreprise hippique
- **ASV**
- **BP** de la Jeunesse, de l'Education Populaire et du Sport, spécialité activités équestres, mention équitation
- **BAPAAT** Assistant Animateur Technicien de la Jeunesse et des Sports, Option : Loisirs de pleine nature - Support Poney 2020
- **CAPa** Palefrenier soigneur
- **AAE** Animateur Assistant d'Equitation

JARDINERIE

- **BTSA** Technico-commercial, Jardin et végétaux d'ornement
- **BAC pro** Technicien(ne) Conseil Vente de Produits de jardin,.

COMMERCE SPECIALISE

- **Cycle ingénieur**
- **Licence Pro** Technico-commerciale en nutrition animale
- **BTSA** Technico-commercial
Spécialités : Agrofournitures, Produits Alimentaires et Boissons, Animaux d'élevage et de compagnie, Jardin et végétaux d'ornement
- **BAC pro** Technicien(ne) Conseil et Vente
Spécialités : Alimentation, Produits de jardin, Animalerie
- **ASV**

AMENAGEMENT PAYSAGER

- **Cycle ingénieur**
- **BTSA** Aménagements paysagers
- **BAC pro** Aménagements paysagers
- **BP** Aménagements paysagers
- **CS** Arboriste Elagueur.
- **CAPa** Jardinier paysagiste

La gestion des ressources humaines

La qualité des services passe par la reconnaissance des compétences de chacun des personnels.

Les dossiers du personnel sont gérés par la gestionnaire du centre. En regard des postes occupés et conformément au référentiel, des attestations de qualification sont délivrées à certains membres du personnel et conservées dans leur dossier et/ou sur la conférence qualité

Par ailleurs, la direction réalise des entretiens auprès des membres du personnel. Tout personnel est accueilli selon une procédure spécifique et peut bénéficier du dispositif de formation TUTAC. Un guide d'accueil NaturaPÔLE du nouveau personnel est disponible en ligne, une partie complémentaire numérique ou papier est disponible par site.

Un protocole d'accord fixe les conditions d'accueil des personnels contractuels. Des commissions RH sont organisées au niveau du CFA et de NaturaPÔLE.

Les Responsabilités

L'organisation du CFA passe par une définition claire des responsabilités de chacun-e afin d'assurer la meilleure qualité de services à ses usagers et ses partenaires.

Ces différentes responsabilités sont définies par des fiches de poste qui décrivent les objectifs et les missions de chacun. Ces fiches sont en cours de mise à jour dans un objectif d'harmonisation au niveau FCA. Ces fiches sont archivées dans le bureau de la gestionnaire et disponibles dans la conférence qualité.

Des animatrices qualité sont nommé-e afin d'assurer la mise en œuvre de la démarche Qualité.

Responsabilités communes à tous les personnels :

- Appliquer toutes les procédures
- Identifier et enregistrer toute réclamation ou tout problème relatif aux prestations offertes ou au système qualité
- Proposer des solutions pour traiter et éviter le renouvellement des défaillances rencontrées
- S'assurer de sa propre compétence et de sa qualification pour satisfaire aux exigences des activités et/ou identifier ses besoins en formation.
- Coopérer aux audits Qualité internes et externes.

3- L'ORGANIGRAMME

L'organigramme permet de visualiser l'ensemble des acteurs des centres et leurs fonctions. Voir annexe.

4- LE SYSTEME QUALITE

Notre politique Qualité et l'engagement de la Direction	<p>Notre politique Qualité est au service de nos apprenants et de nos partenaires (employeurs, maître d'apprentissage, financeurs). L'application de cette politique est directement liée aux compétences des personnels. Une organisation rigoureuse est nécessaire pour garantir en permanence la fiabilité de nos services ;</p> <p>Le CFA s'engage dans la démarche qualité par un engagement écrit et validé par le Conseil d'administration de NaturaPÔLE. Cet engagement précise les moyens matériels et humains mis en œuvre et rappelle le nécessaire engagement de tout le personnel dans la démarche.</p> <p>Le manuel Qualité s'applique à l'ensemble des personnels du CFA dans toutes les activités du centre. Le manuel a été rédigé sur le modèle du référentiel AFNOR 132, Edition du 03.10.2016 engagements de services – centre de formation professionnelle agricole public.</p> <p>Le CFA a élargi le champ d'application pour intégrer d'autres engagements de services et tendre vers une approche processus. Par anticipation de la réforme de la formation professionnelle, une mission qualité a été mise en place à l'échelle de NaturaPÔLE.</p> <p>Le référentiel identifie les engagements de service que prend un centre à l'égard de ses clients ou partenaires, ainsi que les moyens correspondant à ces engagements.</p>
Le référentiel 132 et ses engagements	<p>Les engagements de service sont les suivants :</p> <p>1- L'accueil Assurer un accueil individualisé.</p> <p>2- L'information Fournir une information claire, précise et à jour relative aux prestations du centre.</p> <p>3- La mise en œuvre des formations qualifiantes, diplômantes, certifiantes et de dispositifs d'insertion</p> <p>3.1- Ingénierie 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</p> <p>4- La mise en œuvre des formations de perfectionnement (point non mis en place au CFA)</p> <p>5- La formation des personnels</p>

V- Les dispositifs d'organisation

5.1 - Les responsabilités

L'engagement de la direction, les missions de l'animateur qualité, l'organigramme et la description des fonctions servent de base aux entretiens annuels individuels.

5.2 - L'organisation documentaire

5.3 – La veille réglementaire

VI- Modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements

6.1- le suivi des engagements

6.2- la prise en compte des réclamations des usagers

6.3- Enquêtes de satisfaction

6.4- les audits internes

6.5- la réalisation du bilan annuel

L'accompagnement des jeunes

Diverses actions ont été menées dans une démarche d'accompagnement des jeunes

- Accompagnement par la politique régionale handicap, GIP FEPH

- Présence d'une accompagnatrice psycho-sociale 4 journées/semaine

- Actions de prévention

- Journées d'accueil et d'intégration

- Soutien individuel, positionnement et individualisation des formations

- Projets culturels, citoyenneté et développement durable

- Accompagnement des classes de secondes (remise à niveau, création artistique, café littéraire), des classes de première : projets EIE (sécurité au travail, commerce équitable, course d'orientation...)

- Module d'adaptation professionnelle (MAP)

Le projet d'établissement de l'EPLEFPA de Seine-maritime 2017-2022

Depuis septembre 2017, l'EPLEFPA 76 a rédigé en collaboration avec les différents acteurs son projet d'établissement. Les axes stratégiques et opérationnels y sont détaillés. Chaque entité décline le projet EPL en projet de centre dans sa structure.

Le CFA dispose d'un projet de centre prenant en compte les spécificités de l'apprentissage. Un diagnostic a été réalisé par filière permettant d'orienter les fiches action. Ce projet de centre est évalué chaque année et réajusté aux orientations régionales, nationales en lien avec l'apprentissage et les besoins du territoire.

Le projet de restructuration du CFA

Terres de Caux : projet de rénovation et de restructuration du site par le Conseil régional.

L'organisation documentaire

Les documents

- Le manuel Qualité : c'est le document principal de description du système de gestion de la Qualité,
- Les procédures : sont des documents définissant les modalités de mise en œuvre des engagements,
- Les enregistrements permettent de garder toutes traces écrites de la mise en œuvre des procédures,
- Les autres documents : les fiches internes, les fiches de fonction, les dossiers pédagogiques, ...

Synthèse des procédures

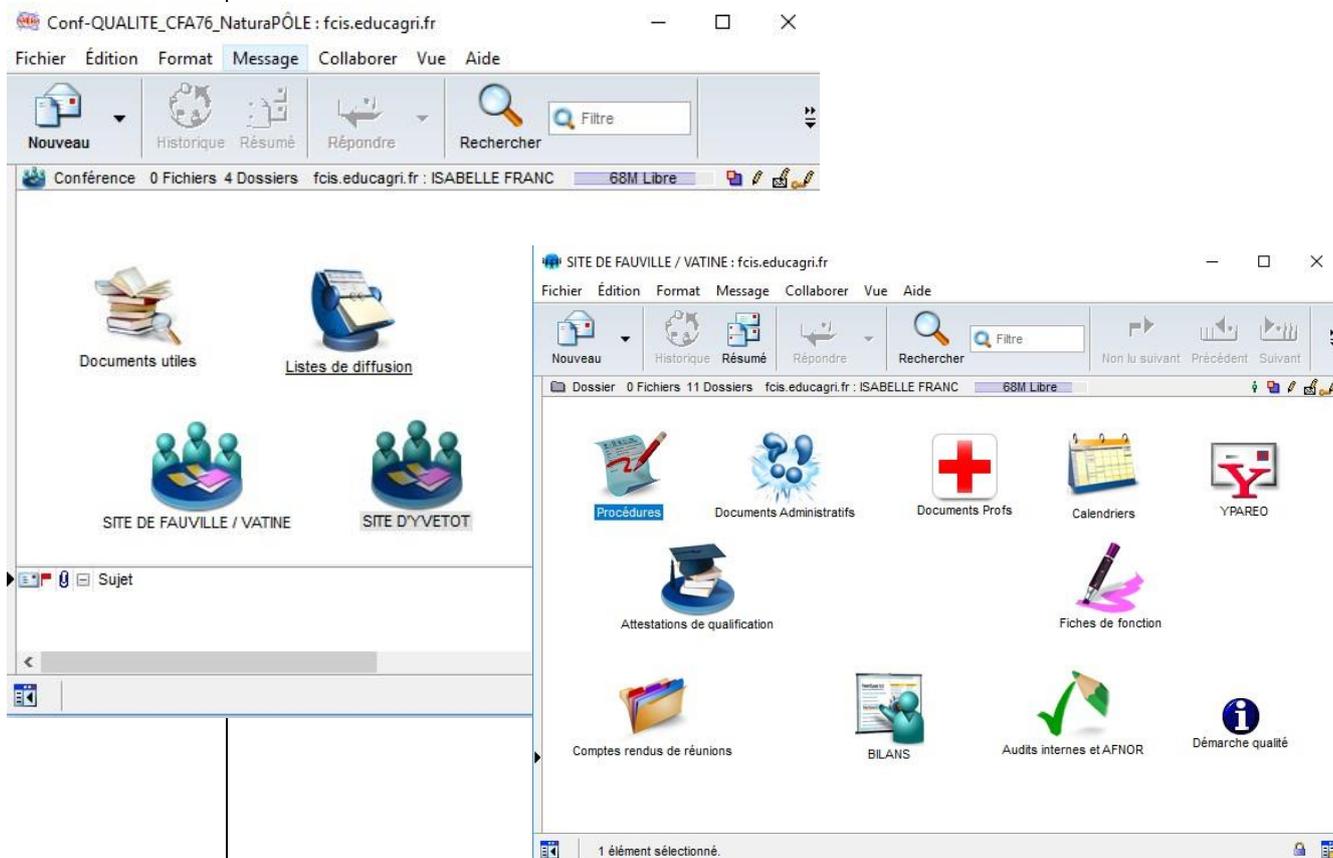
Un tableau de synthèse des procédures est présenté en partie 6 de ce manuel.

La gestion documentaire

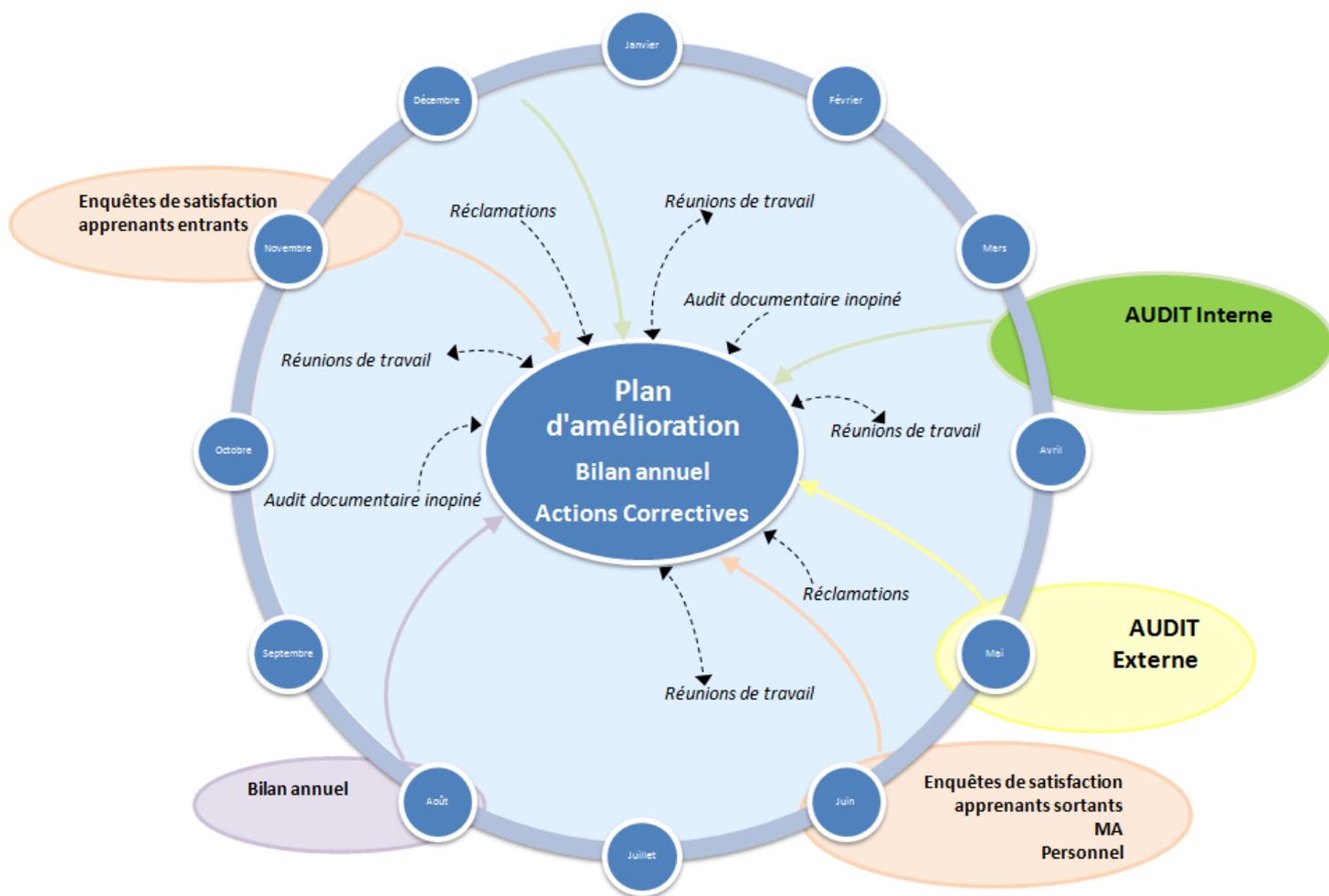
Un tableau de gestion documentaire, présenté en partie 7 de ce manuel recense l'ensemble des documents utilisés dans notre démarche qualité, leur nature l'engagement auquel ils sont rattachés, les modalités de mise à jour.

Pour que le système Qualité soit opérationnel et efficace, il est essentiel que seuls les documents à jour soient diffusés et appliqués.

Les documents Qualité sont maîtrisés aux différents stades de leur élaboration et de leur mise en application : création, vérification, approbation, diffusion, modification, retrait des périmés, archivage des documents. Ils sont diffusés dans la messagerie Firstclass.



Les réclamations des usagers	<p>L'écoute clients est un processus indispensable pour s'assurer de la cohérence entre nos actions et les attentes de nos clients.</p> <p>La procédure est écrite et mise en place.</p> <p>Pour s'assurer du bon fonctionnement de notre système Qualité, nous prenons en compte les propositions d'amélioration que peuvent nous adresser nos clients (apprenants) ou nos partenaires (employeurs, maître d'apprentissage, financeurs). Les propositions d'amélioration sont enregistrées par toute personne en relation avec les usagers et centralisées dans un tableau Excel partagé, elles sont traitées dans un délai de 10 jours fixé par le référentiel.</p> <p>Chaque réclamation en lien avec les engagements fait l'objet d'une action corrective qui est mise en place en collaboration avec la direction et les animatrices qualité.</p>
Les enquêtes de satisfaction	<p>Des enquêtes de satisfaction sont réalisées auprès des apprentis et des maîtres d'apprentissage.</p> <p>Les résultats des enquêtes sont analysés et présentés par la direction lors du bilan annuel. Les points faibles mis en évidence ont fait l'objet d'actions d'améliorations.</p>
Le suivi des engagements	<p>Les animatrices Qualité sont chargées d'assurer la maintenance de notre système Qualité en réalisant un suivi régulier des engagements du référentiel sur l'année.</p> <p>A chaque suivi, un compte rendu est réalisé et en cas d'écarts au référentiel, des actions correctives sont mises en place.</p>
Les audits internes	<p>Dans le cadre du respect des engagements, le CFA réalise un audit interne par an. Cet audit porte sur l'ensemble des engagements, des dispositions d'organisation et du suivi du pilotage.</p> <p>Les auditeurs internes sont ceux qui ont été formés à cet exercice. Ils regroupent des personnes du CFA, du CFPPA horticole et du CFPPA agricole et agroalimentaire d'Yvetot.</p> <p>Les écarts relevés sont analysés et font l'objet d'actions correctives présentées dans un plan d'amélioration du centre.</p>
Le bilan annuel	<p>Lors du conseil de perfectionnement du mois de juin, la direction du CFA fait un bilan des activités menées auprès des représentants du personnel, des apprentis, des professionnels, des financeurs...</p> <p>En début d'année scolaire, la direction du CFA réalise un bilan annuel avec l'ensemble du personnel. Ce bilan permet de faire le point sur l'année écoulée et de préparer l'année suivante (résultats aux examens, enquêtes de satisfaction des apprentis, réclamations émanant des usagers). Un plan d'amélioration du centre est rédigé afin de prévoir la mise en œuvre et le suivi des actions correctives.</p>



Audit« contrôle »		Commerce		Commerce FV		Bioindustries		Agricole			Equin			Production Horticole			Aménagements paysagers		
		Niveau 4	Niveau 3 et 2	niveau 4	niveau 3	Niveau 4	Niveau 3 et 2	Niveau 5	Niveau 4	Niveau 3 et 2	Niveau 5	Niveau 4	Niveau 3 et 2	Niveau 5	Niveau 4	Niveau 3 et 2	Niveau 5	Niveau 4	Niveau 3 et 2
2012/2013 S	Externe						X (2)				X (bapaat)	X (bp)							
	Interne						X(2)												
2013/2014 S	Externe		X (2)			X					X	X	X						
	Interne							X (capa)		X(2)									
2014/2015 R	Externe						X (3 ana)	X (capa)		X(3)									
	Interne								X (BP et BAC)										
2015/2016 S	Externe							X (cs)	X (bac)		X (capa)	X (bac)		x bpa	x bac pro				
	Interne		X (3 et 2)	x bac pro	x bts		X (sta)	X		X (cycle ingé)									
2016/2017 S	Externe		X btsa								Xbapaat	X Bp jeps					x bpa	x bp	
	Interne						X (3 sta)	X (bpa tpa)			X (bapaat)						x bpa		
2017-2018 R (nouveau R)	Externe										X CQP ASA/AEE	X Bac CGEH	X BTSa PA SUPPORT EQUIN	x capa					x bts mixés
	Interne							X CAPA MA	X BP REA					x capa					x bts mixés
2018-2019	Externe			x bac pro	x bts				x bac pro cgea	x BTSa PA									
	interne				x bts		x BTSa ANABIOTEC					AAE					x bts (reporté)	x cap ER, bpa, bp	
2019-2020	Externe		X					X CS			X					x bac pro	x bts		
	interne		X					X			X						x bts	x capa	

5- LES PROCEDURES

TABLEAU DE SYNTHESE DES PROCEDURES

Intitulé de la procédure	Point de la charte
Organisation de l'accueil	1- Accueil
Gestion documentaire	2- Information
L'ingénierie de formation	3.1- Ingénierie de l'offre de formation
Suivi des conventions	3.1- Ingénierie de l'offre de formation
Modalités de qualification à la conduite d'entretiens	3.2.1- Identifier la demande de formation au cours d'un entretien individuel
Réalisation de l'entretien	3.2.1- Identifier la demande de formation au cours d'un entretien individuel
Modalités de la réalisation du positionnement	3.2.2- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée
Modalités de positionnement licence TCNA	3.2.2- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée
Modalités de positionnement licence FODIPA	3.2.2- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée
Modalités de positionnement cycle ingénieur	3.2.2- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée
Modalités de positionnement et traitement de la demande post bac	3.2.2- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée
Organisation des tests de positionnement	3.2.2- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée
Modalités du traitement des demandes de formation	3.2.2- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée
Modalités du traitement des demandes de formation licence FODIPA	3.2.2- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée
Modalités du traitement des demandes de formation licence TCNA	3.2.2- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée
Modalités du traitement des demandes de formation Cycle ingénieur	3.2.2- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée
Modalités du traitement des demandes de formation BTSa et licence pro	3.2.2- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande de formation afin de lui fournir une réponse individualisée
Modalités de réalisation du suivi administratif et financier	3.2.3- Assurer un suivi administratif et financier
Gestion du dossier de suivi de l'apprenti	3.2.3 Assurer un suivi administratif et financier
Demande d'autorisation de déroger aux travaux interdits	3.2.3 Assurer un suivi administratif et financier
Contrat pédagogique et règlement intérieur	3.3.1 Elaborer un contrat pédagogique clair et précis
Organisation de la journée d'accueil des apprentis	3.3.2- Faciliter l'intégration des apprenants dans la formation
Réalisation de l'information des maîtres d'apprentissage	3.3.2- Faciliter l'intégration des apprenants dans la formation
Organisation du carrefour parents-formateurs- maîtres d'apprentissage	3.4.1- Accompagner les apprenants pendant la formation
Gestion des absences CFA	3.4.1- Accompagner les apprenants pendant la formation

Modalités d'accompagnement des apprenants pendant la formation	3.4.1- Accompagner les apprenants pendant la formation
Réalisation des activités de soutien et de remédiation	3.4.1- Accompagner les apprenants pendant la formation
Orientation des apprentis en fin de cycle	3.4.1 Accompagner les apprenants pendant la formation
Suivi d'un jeune en situation de handicap	3.4.1 Accompagner les apprenants pendant la formation
Sécurité	3.4.1 Accompagner les apprenants pendant la formation
Gestion et prévention du harcèlement	3.4.1 Accompagner les apprenants pendant la formation
Organisation des modules de formation sur les techniques de recherche d'emploi ou l'élaboration d'un projet	3.4.2- Préparer l'insertion professionnelle des apprenants
Organisation du suivi des apprentis en entreprise	3.4.3- Assurer la complémentarité entre les phases de formation au centre et en entreprise
Organisation de la phase de récupération des vécus en entreprise	3.4.3- Assurer la complémentarité entre les phases de formation au centre et en entreprise
Organisation de l'évaluation et du suivi de la formation	3.5.1- Reconnaître et valider les acquis en cours et en fin de formation
Fraude aux examens	3.5.1- Reconnaître et valider les acquis en cours et en fin de formation
Organisation du recueil et de la diffusion des offres d'emploi	3.5.2- Aider à l'insertion professionnelle des apprenants
Mesure du taux d'insertion	3.5.2 Aider et mesurer l'insertion professionnelle des apprenants
Modalités d'accueil et de la formation des nouveaux personnels	5. La formation des personnels
Management du personnel	5.1-Responsabilités
Organisation documentaire	5.2- Organisation documentaire
Modalités du suivi de pilotage et respect des engagements	6.1- Suivi des engagements
Propositions d'amélioration	6.2 – Prendre en compte les réclamations des usagers
Modalité de réalisation des enquêtes de satisfaction	6.3 Enquête de satisfaction
Modalités de réalisation des audits internes	6.4- Réaliser des audits internes
Réalisation du bilan annuel	6.5 – Bilan annuel, plan d'amélioration
Utilisation des supports de communication	VII – Modalités de communication vis-à-vis des clients

7- GESTION DOCUMENTAIRE – Site de Fauville / Mont Saint Aignan

La procédure PR025 définit la gestion documentaire

Le tableau en annexe 3 recense l'ensemble des documents utilisés au CFA.

Les tableaux présentés à partir de l'engagement 2 reprennent l'ensemble des documents et procédures utilisés.

La procédure PR030 définit les modalités d'archivage des documents administratifs et pédagogiques.

Engagement 1 : L'accueil

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
1 : Accueil	Le centre assure un accueil individualisé	Signalétique		Chargée de la communication	En fonction des besoins
		Classeur de l'accueillant	Accueil Espace conseil Hall d'accueil Vatine	Animatrice qualité en collaboration avec personnel de l'accueil et la documentaliste de la vatine	Mise à jour en octobre et avril
		Modalités d'organisation des qualifications à l'accueil	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des changements
		Procédure Organisation de l'accueil 001	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité Personnel accueil	Mise à jour en fonction des changements
		Chrono départ et arrivée des demandes d'information	Accueil Espace conseil Accueil Vatine Yparéo	Personnel administratif	Au fur et à mesure
		Accueil téléphonique	Messagerie	Personnel chargé de l'accueil	Mise à jour en fonction des changements

Engagement 2 : L'information

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
2 : Fournir une information claire, précise et à jour, relative aux prestations du centre	Le centre fournit aux apprentis et à tous les usagers des informations concernant : a- Le centre b- Ses missions c- Son environnement d- Les différentes formations e- Les dispositifs de l'apprentissage f- les brochures métiers	Procédure 002	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des changements
		Plaquette du centre	Accueil Espace conseil Accueil Vatine	Chargée de la communication	Jusqu'à épuisement du stock
		Fiches descriptives des formations	Accueil Espace conseil Accueil Vatine	Chargée de la communication En collaboration avec les conseillers en formation	Mise à jour en fonction des besoins et des réformes Une relecture par an
		Classeur de l'accueillant	Accueil Espace conseil Accueil Vatine	Animatrice qualité Personnel accueil	Mise à jour en octobre et avril
		Site Internet		Chargée de communication Assistante administrative	Mise à jour en fonction des besoins
		Les brochures métiers	Accueil	Chargée de la communication En collaboration avec Documentaliste Assistante administrative Conseillers en formation	Mise à jour en fonction des besoins
		Les conditions de l'apprentissage Le contrat d'apprentissage	Accueil Espace conseil Bureau gestionnaires de contrats	Gestionnaires de contrats	Mise à jour en fonction de la législation

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

L'ingénierie de l'offre de formation

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
3.1- ingénierie de l'offre de formation	Prendre en compte une demande spécifique de formation faisant l'objet d'une réponse à un appel d'offre	Modalités de qualification (Procédure de l'ingénierie de formation)		Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins
		Document d'analyse de la demande (document d'opportunité)		Chargée d'ingénierie	Mise à jour en fonction des besoins
		Document de planification de moyen		Chargé d'ingénierie	Mise à jour en fonction des besoins
		Procédure de l'ingénierie de formation 015	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Chargé d'ingénierie Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins

Le traitement et le suivi de la demande de formation

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
3.2.- Le traitement et le suivi de la demande de formation	3.2.1- Identifier la demande en formation au cours d'un entretien individuel	Fiche d'enregistrement de l'entretien	Bureau des gestionnaires de contrats	Gestionnaire de contrats	Suivant les demandes
		Modalités de qualification à l'entretien : Procédure 004	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des changements
	3.2.2- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande	Modalités de réalisation du positionnement : Procédure 003	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des changements
		Modalité d'organisation des tests de positionnement Procédure 005	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des changements
		Modalités de traitement des demandes Procédure 006	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des changements
	3.2.3- Assurer un suivi administratif et financier	Modalités de réalisation du suivi administratif et financier Procédure 012	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des changements
		Gestion du dossier de suivi de l'apprenti Procédure 030	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des changements
		Demande d'autorisation de déroger aux travaux interdits Procédure 034	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité Gestionnaires de contrats	Mise à jour en fonction des changements

L'entrée en Formation des apprenants

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
3.3 – L'entrée en formation des apprenants	3.3.1-Elaborer un contrat pédagogique clair et précis	Contrat pédagogique	Carnet de liaison	Conseillers en formation Documentaliste vatine	Suivant les demandes
		Règlement intérieur	Bureau CPE	CPE	Mise à jour en fonction des changements
		Procédure 033	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des changements
	3.3.2- Faciliter l'intégration des apprenants dans la formation	Modalités de réalisation d'accueil des apprenants en début de formation : Procédure 007	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable de formation Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des changements
		Modalités de réalisation de l'information des maîtres d'apprentissage Procédure 010	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Chargés de liaison Gestionnaires de contrats	Mise à jour en fonction des changements

La Réalisation de la formation des apprenants

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
3.4 – Réalisation de la formation des apprenants	3.4.1 – Accompagner les apprenants pendant la formation	Liste des affectations des formateurs référents Fiche de mission du formateur référent	Bureau de la gestionnaire Conférence qualité Messagerie Firstclass	Direction Animatrice qualité	Annuellement
		Compte rendu entretien	Bureau conseiller en formation ou dossier de l'apprenant	Conseiller en formation	Mise à jour en fonction des besoins
		Modalités d'accompagnement des apprenants : Procédure 016	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité Référént handicap CPE Responsable de formation	Mise à jour en fonction des besoins
		Modalités de réalisation des activités de soutien et de remédiation : Procédure 017			
		Orientation des apprentis en fin de cycle Procédure 031			
		Suivi d'un jeune en situation de handicap Procédure 032			
		Gestion et prévention du harcèlement Procédure 038			
Dossier de suivi pédagogique	Carnet de liaison	Responsables de formation	Mise en place rentrée 2009		
Organisation du carrefour parents, formateur, maître d'apprentissage Procédure 011	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins		
	3.4.2- Préparer l'insertion professionnelle des apprenants	Modalités d'organisation des modules de formation sur les techniques de recherche d'emploi ou d'élaboration d'un projet : Procédure 018	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité Documentaliste	Mise à jour en fonction des besoins
		Ruban pédagogique du module	Bureau Formateurs CDR	Formateurs Documentaliste	Annuellement

3.4.3- Assurer la complémentarité entre les phases de formation en centre et en entreprise	Carnet de liaison	Bureau conseiller en formation	Responsables de formation Documentaliste vatine	Annuellement
	Fiches navettes	Bureau conseiller en formation	Responsables de formation	Annuellement
	Modalités d'organisation de la phase de récupération des vécus : Procédure 013	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsables de formation Chargés de liaison Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins
	Modalités d'organisation du suivi des apprentis en entreprise : Procédure 009	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Chargés de liaison Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins
	Fiche de suivi en entreprise	Bureau chargé de liaison	Chargé de liaison Assistante administrative	Mise à jour en fonction des besoins
	Modalités de gestion des absences Procédure 014	Conférence qualité Messagerie Firstclass	CPE Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins

L'évaluation et le suivi en formation

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
3.5- L'évaluation et le suivi de la formation	3.5.1- Reconnaître et valider les acquis en cours et en fin de formation	Evaluation finale Plan d'évaluation	Bureau conseiller en formation	Responsables de formation	Annuellement
		Attestation de suivi avec relevés qualitatifs et/ou quantitatifs	Bureau conseiller en formation	Responsables de formation Formateurs	Suivant le rythme des formations
		Fiche de description des activités maîtrisées	Carnet de liaison	Responsables de formation Documentaliste vatine	
		Organisation de l'évaluation et du suivi de la formation Procédure 020	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins
	3.5.2- Aider et mesurer l'insertion professionnelle des apprenants	Modalités d'organisation du recueil et de la diffusion des offres d'emploi : Procédure 008 Mesure du taux d'insertion Procédure 039	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Personnel accueil Chargé de liaison Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins
	3.5.3. Améliorer la formation à partir de l'écoute des apprenants	Document bilan de formation	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsables de formation Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins

Engagement 5 : La formation des personnels

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
Formation du personnel	Les missions du centre sont assurées par du personnel compétent et formé	Liste des formateurs	Bureau gestionnaire Yparéo	Gestionnaire	Suivant les entrées et les sorties
		Plan local de formation Attestations	Bureau gestionnaire	Gestionnaire Responsable local de formation	Annuellement
		Dispositif TUTAC	Responsable local de formation	Direction Responsable local de formation	Suivant les entrées de nouveaux formateurs
		Livret d'accueil du nouveau personnel	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité tuteur	Suivant les besoins
		Modalités d'accueil des nouveaux personnels : Procédure 023	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité Tuteur	Suivant les besoins

LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION	5.1 Responsabilités	Organigramme du centre	Classeur accueillant Conférence qualité Messagerie Firstclass	Direction Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins
		Fiches de poste Lettres de mission	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Direction Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins
		Management du personnel Procédure 019	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Direction Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins
	5.2 Organisation documentaire	Manuel qualité	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Direction Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins
		Liste des documents utilisés au CFA	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins
		Organisation documentaire Procédure 025	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins
		Plan d'archivage Instructions de tri et de conservation des archives	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Direction Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins

LES MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
LES MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS	6.1 Le suivi des engagements	Modalités du suivi de pilotage et respect des engagements Procédure 024	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins
	6.2 La prise en compte des réclamations des usagers	Propositions d'amélioration Procédure 026	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Direction Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins
	6.3 Les enquêtes de satisfaction	Enquêtes de satisfaction à destination des apprentis	Google doc Tableau excel powerpoint	Direction Responsables de formation Animatrice qualité	Fin de formation
		Enquêtes de satisfaction à destination des maitres d'apprentissage	Site internet Google doc Tableau excel powerpoint	CPE Animatrice qualité Chargés de liaison	Janvier Relance en mai
		Modalités de réalisation des enquêtes de satisfaction Procédure 022	Conférence qualité Messagerie Firstclass	CPE Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins
	6.4 Les audits internes	Trame et comptes rendus d'audit	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Ensemble du personnel	Selon la planification des audits internes
		Modalités de réalisation des audits internes Procédure 021	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins
	6.5. la réalisation du bilan annuel	Bilan annuel	Réunion bilan	Direction	Fin d'année scolaire
		Plan d'amélioration	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Direction Animatrice qualité	Après le bilan de la direction
		Modalités de réalisation du bilan annuel Procédure 028	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Direction Animatrice qualité	Mise à jour en fonction des besoins

GESTION DOCUMENTAIRE – Site Yvetot

Engagement 1 : L'accueil

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
1 : Accueil	Le centre assure un accueil individualisé	Signalétique		Le directeur	
		Classeur de l'accueillant	Accueil	Responsable qualité en collaboration avec l'ensemble du personnel	Mise à jour périodiquement
		Modalités d'organisation des qualifications à l'accueil	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des changements
		Procédure Organisation de l'accueil	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des changements
		Chrono départ et arrivée du courrier	Accueil et secrétaire de secteur	Personnel administratif	Jusqu'à épuisement

Engagement 2 : L'information

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
2 : Fournir une information claire, précise et à jour, relative aux prestations du centre	Le centre fournit aux apprentis et à tous les usagers des informations concernant	Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des changements
	a- Le centre	Plaquette du centre	Accueil Bureaux secteurs	Chargée de la communication	Jusqu'à épuisement du stock
	b- Ses missions	Fiches descriptives des formations	Accueil Bureaux secteurs Et site internet	Chargée de la communication En collaboration avec responsables de formation	Mise à jour en fonction des besoins et des réformes
	c- Son environnement				
	d- Les différentes formations	Classeur de l'accueillant	Accueil	Responsable qualité Et ensemble du personnel	Mise à jour périodiquement
	e- Les dispositifs de l'apprentissage	Site Internet	Accès informatique	Chargé de communication	Mise à jour périodiquement
	f- les brochures métiers	Les brochures métiers	Accueil Bureaux secteurs	Chargée de la communication En collaboration avec les chargés de liaison	Mise à jour en fonction des besoins
		Les conditions de l'apprentissage Le contrat d'apprentissage	Bureaux secteurs	Chargés de liaison	Mise à jour en fonction de la législation
		Facebook	Accès informatique	Chargé de communication	MàJ Périodiquement
	Coûts	Tarifs de formations	Bureau gestionnaire Classeur accueillant Dossier de rentrée	Gestionnaire	Chaque année

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

L'ingénierie de l'offre de formation

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
3.1- ingénierie de l'offre de formation	Lien avec dossiers habilitation ou commission CTI ou inscription dans un projet (type LMD)	Modalités de qualification (Procédure de l'ingénierie de formation)	Bureau gestionnaire	Gestionnaire et Directeur adjoint	
		Document d'analyse de la demande	Responsable de formation et directeur adjoint	Responsable de formation et directeur adjoint	
		Document de planification de moyens	Bureau gestionnaire	Gestionnaire et Directeur adjoint	
		Procédure de l'ingénierie de formation	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	

Le traitement et le suivi de la demande de formation

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
3.2.- Le traitement et le suivi de la demande de formation	3.2.1- Identifier la demande en formation au cours d'un entretien individuel	Fiche d'enregistrement de l'entretien	Bureaux des secteurs	Gestionnaire de contrats	Suivant les demandes
		Dossier de candidature	Bureaux secteurs	Gestionnaire de contrats	Chaque année
		Modalités de qualification à l'entretien : Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des changements
	3.2.2- Situer chaque demandeur par rapport à sa demande	Modalités de réalisation du positionnement : Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des changements
		Dossier employeurs information	Bureaux secteurs	Gestionnaire de contrats	Chaque année
		Modalité d'organisation des tests de positionnement Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des changements
		Grille de positionnement	Bureaux des secteurs	Responsable de formation Responsable qualité	En fonction des besoins
		Modalités de traitement des demandes Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des changements
	3.2.3- Assurer un suivi administratif et financier	Modalités de réalisation du suivi administratif et financier Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des changements
		Gestion du dossier de suivi de l'apprenti Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des changements
		Demande d'autorisation de déroger aux travaux interdits Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des changements

L'entrée en Formation des apprenants

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
3.3 – L'entrée en formation des apprenants	3.3.1-Elaborer un contrat pédagogique clair et précis	Contrat pédagogique	Carnet de liaison	Chargés de liaison et responsable qualité	Suivant les demandes
		Règlement intérieur	Bureau CPE	CPE Et responsable qualité	Mise à jour en fonction des changements
		Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des changements
	3.3.2- Faciliter l'intégration des apprenants dans la formation	Modalités de réalisation d'accueil des apprenants en début de formation : Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des changements
		Dossier employeur	Auprès des secrétaires de secteur	Gestionnaire de contrats	annuel
		Modalités de réalisation de l'information des maîtres d'apprentissage Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des changements

La Réalisation de la formation des apprenants

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
3.4 – Réalisation de la formation des apprenants	3.4.1 – Accompagner les apprenants pendant la formation	Liste des affectations des formateurs référents Fiche de mission du formateur référent	Bureau de la gestionnaire	Responsable qualité Et gestionnaire	Annuellement
		Compte rendu entretien Grille d'entretien	Bureaux secteurs	Responsables de formation	Mise à jour en fonction des besoins
		Modalités d'accompagnement des apprenants : Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des besoins
		Modalités de réalisation des activités de soutien et de remédiation : Procédure			
		Dossier de suivi pédagogique	Bureaux secteurs	Responsable de formation	
	3.4.2- Préparer l'insertion professionnelle des apprenants	Modalités d'organisation des modules de formation sur les techniques de recherche d'emploi ou d'élaboration d'un projet : Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des besoins
		Ruban pédagogique du module	CdRD	Formateur	Annuellement
	3.4.3- Assurer la complémentarité entre les phases de formation en centre et en entreprise	Carnet de liaison Ypareo	Bureau Secteur ou apprenants Informatique	Chargé de liaison Et responsable qualité et responsable de formation	Annuellement
		Modalités d'organisation de la phase de récupération des vécus : Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass +bases emploi du temps et Ypareo	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des besoins

		Modalités d'organisation du suivi des apprentis en entreprise : Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass Ypareo	Responsable qualité Chargé de liaison	Mise à jour en fonction des besoins
		Modalités de gestion des absences Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass Ypareo	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des besoins

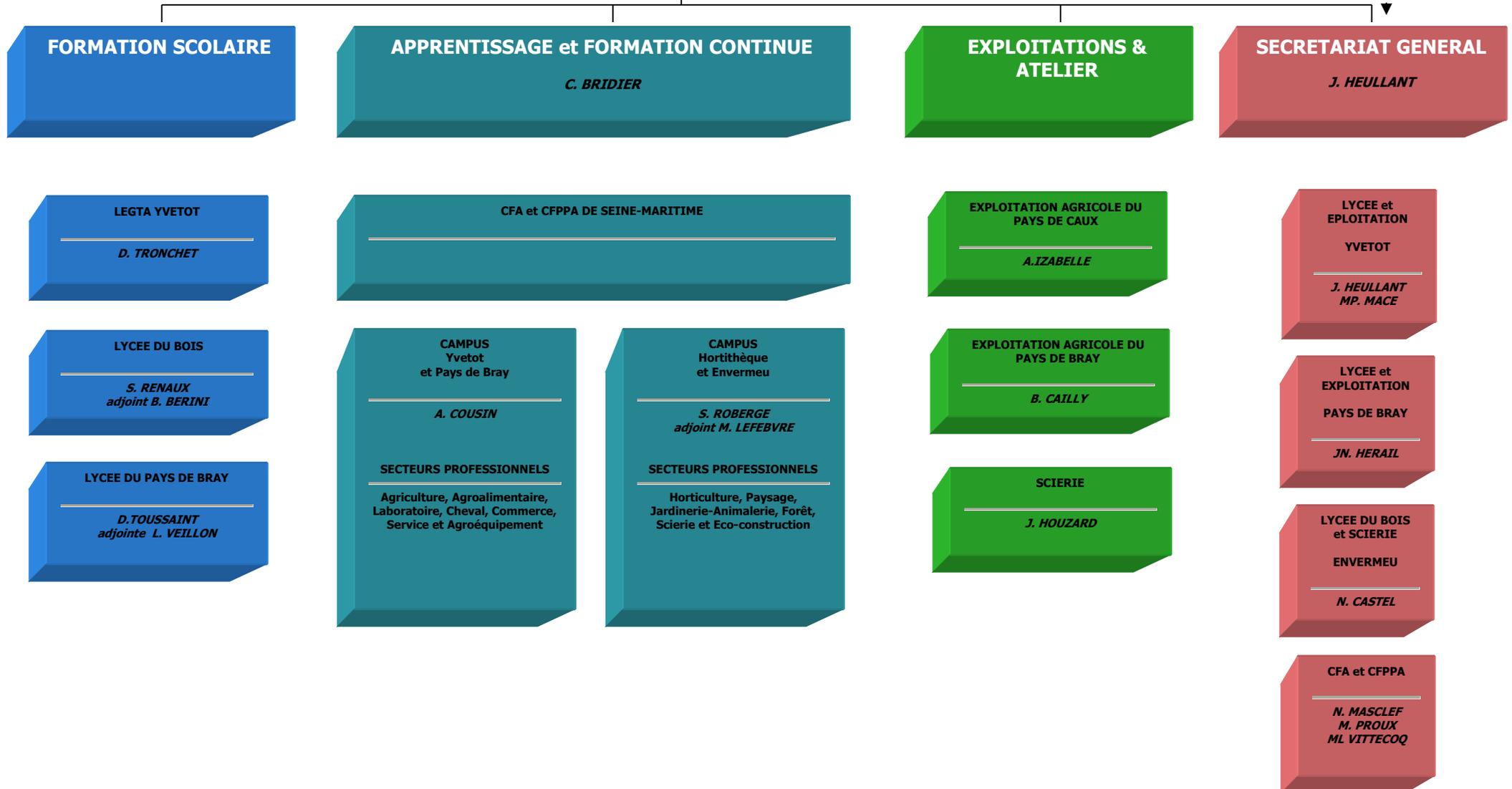
L'évaluation et le suivi en formation

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
3.5- L'évaluation et le suivi de la formation	3.5.1- Reconnaître et valider les acquis en cours et en fin de formation	Evaluation finale Plan d'évaluation Bulletins Ypareo	Bureaux secteurs	Responsable de formation	Mise à jour en fonction des besoins
		Organisation de l'évaluation et du suivi de la formation Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des besoins
	3.5.2- Aider à l'insertion professionnelle des apprenants	Modalités d'organisation du recueil et de la diffusion des offres d'emploi : Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Mise à jour en fonction des besoins

Engagement 5 : La formation des personnels

N° engagement	Actions	Documents de références et enregistrements	Lieu d'archivage	Personne chargée de la réalisation	Planning de réalisation
Formation du personnel	Les missions du centre sont assurées par du personnel compétent et formé	Liste des formateurs	Bureau gestionnaire Yparéo	Gestionnaire	Suivant les entrées et les sorties
		Dossier administratif (liste des formateurs + diplômes)	Bureau gestionnaires	gestionnaire	Suivant les besoins
		Plan local de formation Attestations	Bureau gestionnaire CFA site Yvetot et CFPPA site Yvetot	Bureau gestionnaire CFA site Yvetot et CFPPA site Yvetot	Annuellement
		Dispositif TUTAC	Bureau gestionnaire CFA site Yvetot et CFPPA site Yvetot	Bureau gestionnaire CFA site Yvetot et CFPPA site Yvetot	Suivant les entrées de nouveaux formateurs
		Livret d'accueil du nouveau personnel	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Suivant les besoins
		Modalités d'accueil des nouveaux personnels : Procédure	Conférence qualité Messagerie Firstclass	Responsable qualité	Suivant les besoins

ANNEXES





**LES CAMPUS
DE
FORMATION**

**LES MISSIONS
STRATEGIQUES**

**LES RESSOURCES
MUTUALISEES**

Campus des métiers du Bois

S. RENAUX B. BERINI J. HOUZARD
adj Lycée adj FCA et AT

Carte des formations

C. BRIDIER

Agence Comptable

M. FRANCOIS

Campus Hortithèque

S. ROBERGE M. LEFEBVRE
adj FCA

Attractivité pédagogique des centres

S. RENAUX, D. TOUSSAINT, D. TRONCHET

Secrétariat Général

J. HEULLANT JN. HERAIL
adj

Campus Pays de Bray

D. TOUSSAINT L. VEILLON B. CAILLY
adj Lycée adj EA

Adaptation de la formation continue

AM PETRIAUX

Missions

Communication Qualité
S. GANAYE C. CLERMONT

Informatique Vente des formations
T. FERAILLE M. GHEERARDYN

Citoyenneté Mobilité internationale

EPA

Campus agricole Yvetot

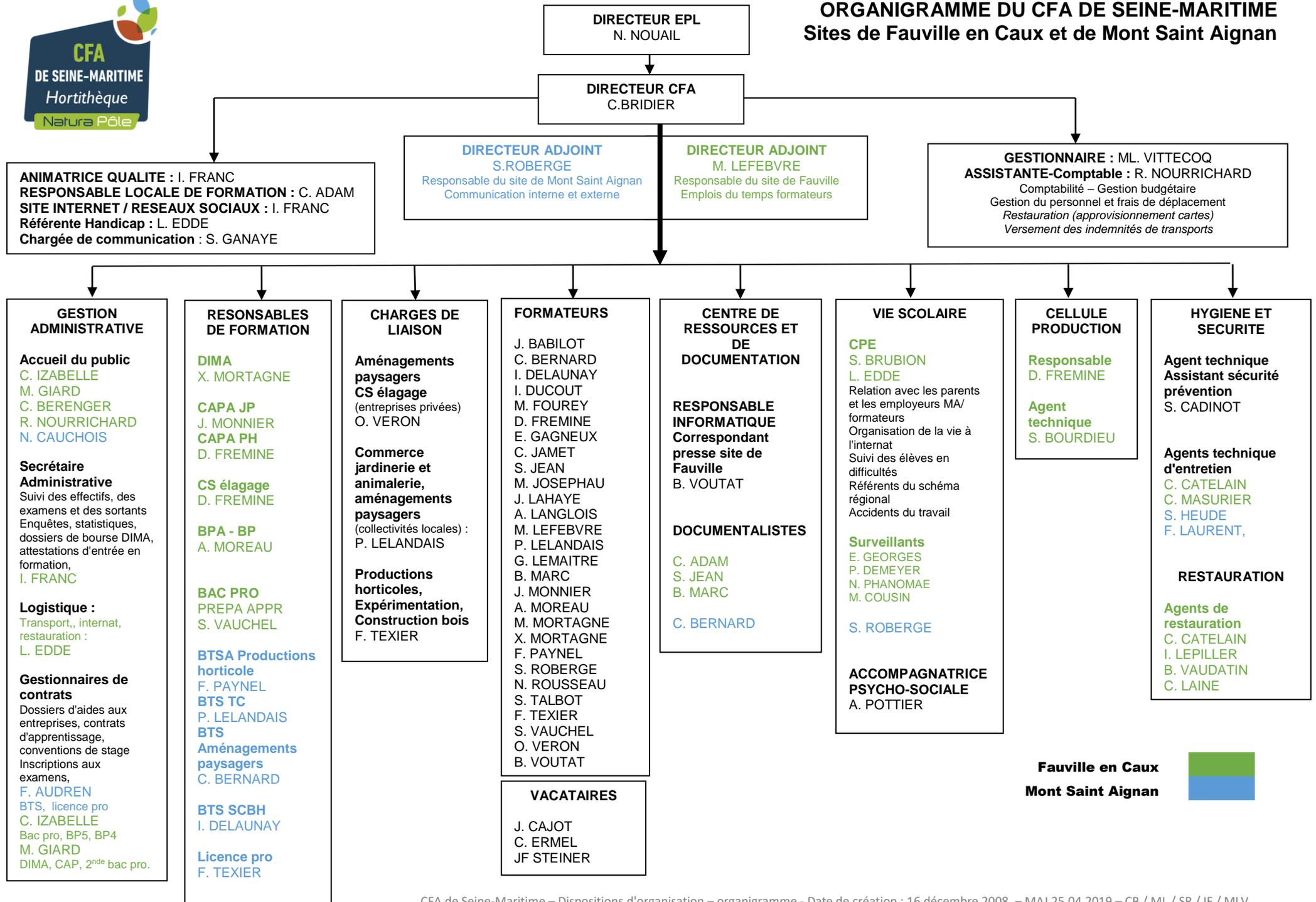
D. TRONCHET A. COUSIN A. IZABELLE
adj FCA adj EA

Valorisation des ateliers de productions

A. IZABELLE et B. CAILLY



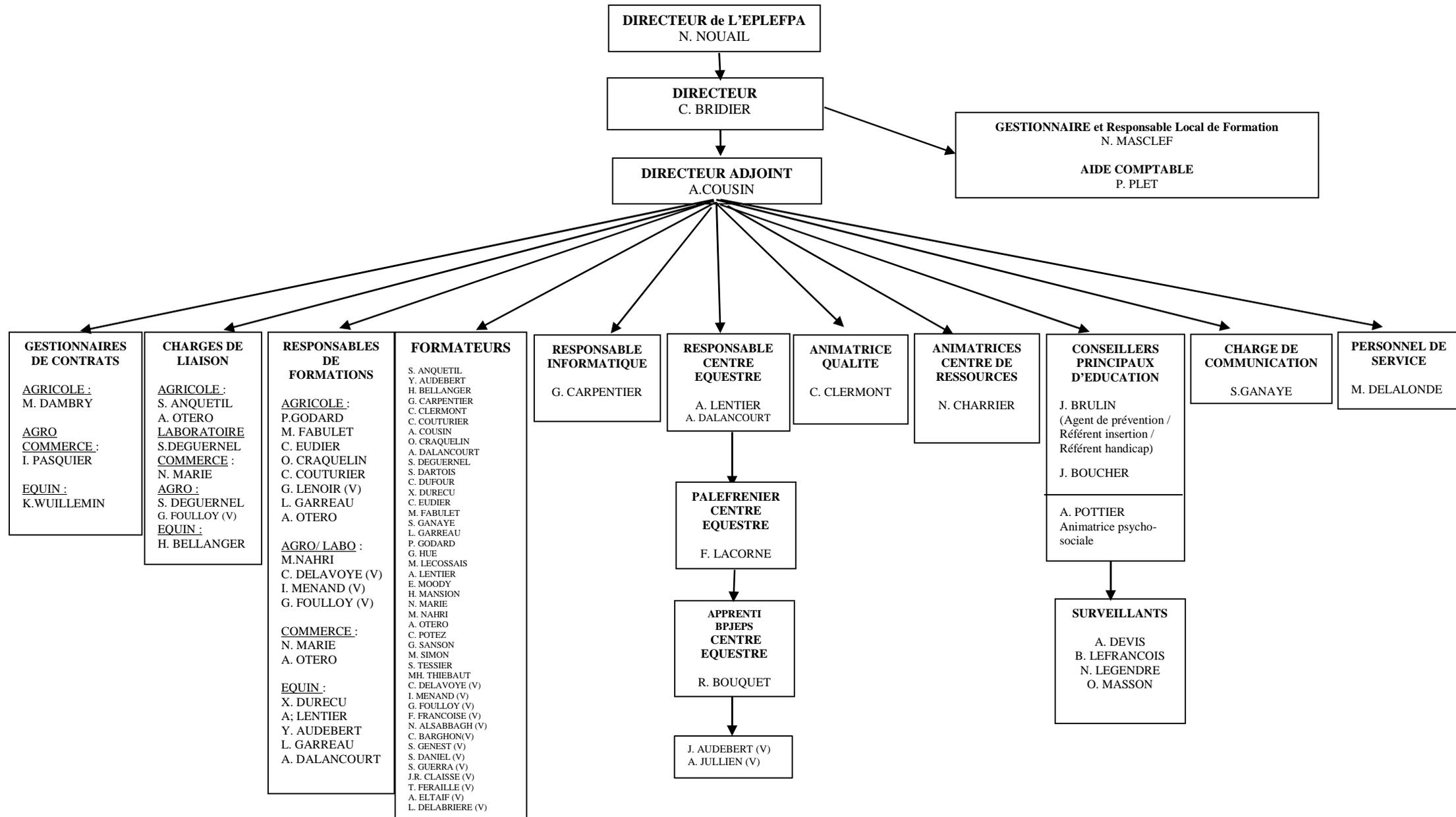
ORGANIGRAMME DU CFA DE SEINE-MARITIME Sites de Fauville en Caux et de Mont Saint Aignan



Fauville en Caux
Mont Saint Aignan



ORGANIGRAMME DU CFA DE SEINE MARITIME SITE D'YVETOT



N.M Mise à jour : 17 mai 2019 version n°10

Date de création le 16 décembre 2008

« Version papier sans garantie de mise à jour »
(V = Vacataire)