

# INFORMATION QUALITE – CFPPA DE LA GIRONDE

2018/ N°3



CERTIFICAT RENOUVELÉ

AVENANT PROCÉDURE DE  
MISE EN ŒUVRE

SATISFACTION 1<sup>ER</sup> SEMESTRE  
2018

Rédacteur : C. MARCHAND  
Animatrice qualité



CFPPA de la Gironde conforme au référentiel « conformité en formation professionnelle » pour les types d'actions de formations suivants : formations certifiantes, qualifiantes, diplômantes (formatins dites « longues »), formations non certifiantes, non qualifiantes, non diplômantes (formations dites « courtes »), formations obligatoires, habilitations.  
Certificats n° 2017/76268.1 - N° 2017/76268.2



## AUDIT DE RENOUVELLEMENT VALIDÉ

Fin juillet 2018, le CFPPA de la Gironde a été audité, en vue du renouvellement de son certificat qualité.

Mission accomplie, le CFPPA est certifié jusqu'au 31/07/2019



### PETIT BEMOL

Bien que les éléments de preuves demandés pour le renouvellement de l'audit ont permis de certifier le centre, il est important de souligner la difficulté à obtenir en totalité l'ensemble des éléments en lien avec les progressions pédagogiques, les ressources normées, les cv au complet et/ou l'archivage réseau pour toutes les formations du CFPPA (formations inter/intra et longues).

En effet, l'ensemble des formations ou agents n'a pas fournis la totalité des documents indispensables. *Il est important de remédier à cette problématique rapidement et collectivement.*

### PROPOSITION D'UNE AIDE PLUS MARQUEE VIA DES PERMANENCES QUALITE

Une-demi à une journée semaine sera banalisée dans la mesure du possible sur l'emploi du temps de l'animatrice qualité pour répondre aux questions des personnels dans le cadre de la mise en place de leur PPP/ grilles d'évaluation (si FCC inter et intra)/ CV et ressources normées dont l'archivage de ces dernières.

Selon les possibilités d'autres créneaux pourront être identifiés sur Blanquefort ou les sites. Cependant afin de ne pas bloquer de créneaux inutiles, les **RDV seront confirmés en amont de la date de rencontre.**

REMARQUE, selon les périodes de mises en concurrence des appels d'offres, ces permanences pourront être reportées

PERMANENCES QUALITE			
DATE	SITE	HORAIRES	Remarque
23/10/2018	BOMMES	9h-13h	Réalisée
08/11/18	BLANQUEFORT	10h-16h	Sont aussi concernés dans ces créneaux, les formateurs étant sur plusieurs antennes
15/11/18	BLANQUEFORT	10h-16h	
16/11/18	PUGNAC	10h-15h	
23/11/18	LA REOLE	9H30-12H30 et AM Possible	
29/11/18	BLANQUEFORT	10h-16h	Sont aussi concernés dans ces créneaux, les formateurs étant sur plusieurs antennes
06/12/18	BLANQUEFORT	10h-16h	
13/12/18	BLANQUEFORT	10h-16h	
20/12/18	BLANQUEFORT	10h-16h	

### Remarque

Le site de Latresne n'ayant pas de formation à venir et ayant déjà été accompagné précédemment, aura un créneau dès l'apparition d'un nouveau marché.

Le site de Libourne, notamment AgriC@pconduite a déjà l'habitude de faire les PPP. De plus, dans le cadre de la formation PIC Ouvrier Agricole Polyvalent les personnes concernées sont également sur Blanquefort. Par soucis d'optimisation des chances de rencontre et ce en accord avec les responsables de site, les permanences pour Montagne seront réalisées sur le site de Blanquefort. Néanmoins si besoin, une date sur site pourra être ajoutée.

## MODIFICATION DE PROCEDURES

Plusieurs notes de service, d'information ou documents quotidiens ont été diffusés au cours de la précédente année scolaire. Certains vont être ou sont déjà modifiés, notamment :

- NS N°13 2017-2018 sur les Indicateurs qualité. En effet, la mise en œuvre des enquêtes satisfaction, est modifiée.

NS accessibles

[HTTP://COM.CDFACFPPA33.COM/](http://COM.CDFACFPPA33.COM/)



- Procédure relative aux entretiens : N°01 2018-2019

## INFORMATIONS SUR NOTRE CENTRE ET SON CONTEXTE

### ETAT DES LIEUX DE LA SATISFACTION 1ER SEMESTRE 2018

Les données présentées ci-après représentent l'analyse des enquêtes satisfactions réalisées sur le 1<sup>er</sup> semestre 2018, hormis les BTS VO Blanquefort.

L'usage de l'enquête unique a bien été mise en place. Cependant de nouvelles problématiques sont apparues.

En effet, malgré la note de service parue pour la mise en œuvre des enquêtes satisfactions, quelques couacs demeurent, et pour cela des mesures ont été prises concernant :

- L'absence de remontée de certaines enquêtes satisfactions (BTS VO) ;
- la double saisie des enquêtes (personnel administratif à la demande de la direction et stagiaires lorsque les questionnaires étaient déjà attribués à la session). Ce problème devrait disparaître au 2<sup>e</sup> semestre à compter d'octobre (constat de l'écart), suite à la disparition des attributions des questionnaires stagiaires à l'individu et la mise en place d'une saisie unique par le centre.



Concernant le 1<sup>er</sup> semestre 2018, **il est important de noter la très forte contribution des personnels administratifs dans la resaisie chronophage des enquêtes satisfactions sur YPAREO.** En effet, plus de **4300** saisies (clics, annotations,...) ont été nécessaires pour les enquêtes comprises entre le 01/01 et le 30/06/2018. Un grand merci aux agents concernés.



**Les résultats du 1er semestre 2018 montrent le respect des engagements qualités du centre en terme de globalité avec 91% de satisfaction sur les 80% minimum requis.**

Cependant lorsque l'analyse est plus poussée par filière ou thématique, 2 catégories sont en deçà du seuil d'engagement du centre. Une analyse précise est en cours en lien avec les bilans de formation, les équipes seront mobilisées pour trouver des pistes d'amélioration en vue des prochaines sessions et/ou prochains marchés.

**1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2018**

517

stagiaires

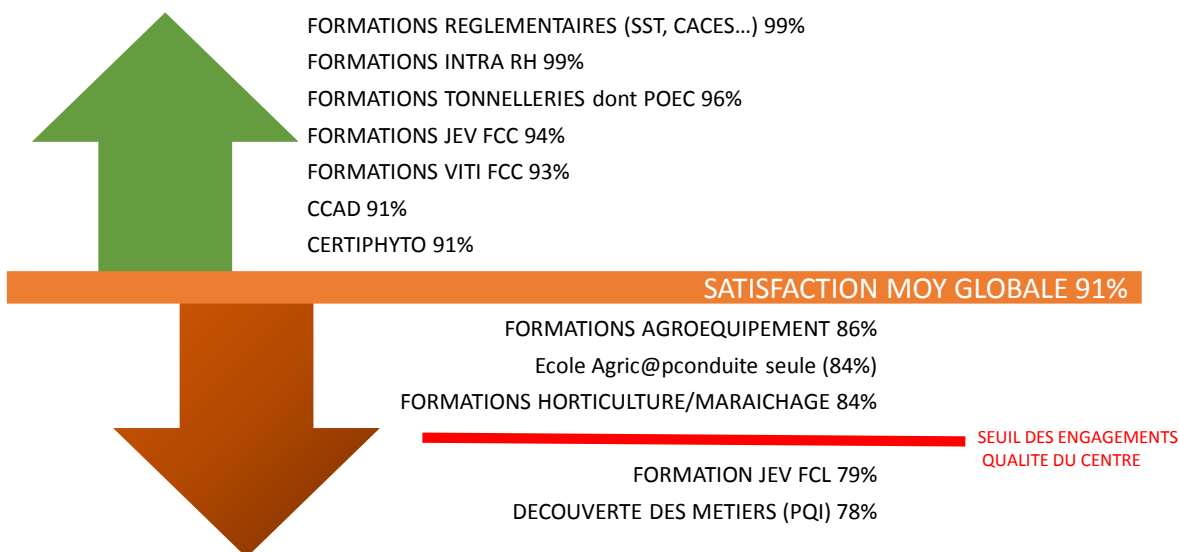


**91%**

Satisfaction globale sur l'acte de formation



99% des stagiaires ont répondu au questionnaire



▲ Schéma illustrant les pourcentages de satisfaction moyens par filière ou type de formation.

À VENIR  
BIENTÔT!

## LA REGLEMENTATION EN MATIERE DE QUALITE

France compétences opérationnelle au 1er janvier 2019

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour les organismes de formation et à partir de 2022 pour les CFA, ces établissements devront être certifiés sur la base de critères définis par décret en Conseil d'État dès lors qu'ils sont financés par :

- Un opérateur de compétences.
- L'État.
- Les Régions.
- La Caisse des dépôts et consignations.
- Pôle emploi.
- L'Agefiph.



Cette certification sera délivrée par un organisme certificateur accrédité à cet effet par :

- Le Comité français d'accréditation (Cofrac).
- Tout autre organisme signataire de l'accord européen multilatéral pris dans le cadre de la coordination européenne des organismes d'accréditation.
- Une instance de labellisation reconnue par France Compétences.

Contenu du référentiel déterminé par décret après avis de France compétences

source DEFI

### RAPPEL DE LA DEMARCHE INTERNE A MENER COLLECTIVEMENT

Animatrice qualité : présentation de la démarche et des attentes

- présenter les attentes immédiates en terme de co-production des équipes (\*Progressions Pédagogiques Prévisionnelles, Ressources pédagogiques normées, archivage des ressources sur le réseau (zone de stockage personnelle), mise à jour du cv

Coordonnateur (trice) quel rôle dans la démarche?

- est relais dans la collecte des données notamment PPP\*
- imprime l'ensemble des PPP validés et les archive dans un classeur "classe" ou "session" accessible à l'équipe pour traçabilité du réalisé

Animatrice qualité : appui et accompagnement

- en petit groupe ou sur demande pour clarification des attentes
- pour archivage de tous les PPP en vue de l'audit en plus des archivages individuels à faire par chaque formateur(trice)
- pour vérification des supports (titre/version/pagination/archivage/..), listes de ressources et archivage réseau
- sollicitation via le secrétariat de direction pour la mise à jour des CV

Formateur (trice): quel rôle dans la démarche?

- est au coeur de la démarche en tant qu'acteur de la formation
- il réalise et transmet son ou ses PPP en conformité ou storyboard (si FOAD)
- norme ses supports pédagogiques cités dans son ou ses PPP
- archive ses ressources, ses PPP sur le réseau du centre. il fournit la liste des documents (print écran)
- met à jour et envoie au secrétariat de direction son CV (trame demandée), pour la conformité de la CV thème /démarche qualité

\*PPP : progression Pédagogique Prévisionnelle



MERCI A TOUS DE VOTRE INVESTISSEMENT EN COURS ET A VENIR DANS CETTE DEMARCHE POUR VALORISER NOS PRATIQUES AUPRES DE NOS PUBLICS, PARTENAIRES, COMMANDITAIRES, ET COLLEGUES

[celine.marchand@formagri33.com](mailto:celine.marchand@formagri33.com)



[cdfacfppa.qualite@formagri33.com](mailto:cdfacfppa.qualite@formagri33.com)