



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS



MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE LA SOUVERAINETÉ
ALIMENTAIRE



Région
BRETAGNE

ETABLISSEMENT PUBLIC D'ENSEIGNEMENT
Bretagne · Ile-et-Vilaine · Rennes · Le Rheu · Combourg
Formation Scolaire · Apprentissage · Formation Continue
Agroécologie - Agriculture - Paysage - Eau
Enseignement Général - Technologique
Agriculture Biologique - Environnement - Ecojardin

WWW.CAMPUS-MONOD.FR



Formation continue et par apprentissage

MANUEL MANAGEMENT QUALITE



La certification qualité a été délivrée
au titre de la ou des catégories
d'actions suivantes:
actions de formation, actions de
formation par apprentissage, VAE



TABLE DES MATIERES

Domaine d'application	p 3
Gestion du manuel qualité	p 4
Le campus Théodore Monod	p 5
Les formations proposées	p 8
Engagement et politique de la Direction	p 9
Management de la qualité	p 11
La gestion documentaire	p 16
Organigramme fonctionnel	p 18

L'objet de ce document est de décrire la politique Qualité des centres de formation continue et par apprentissage Théodore Monod (CFPPA de Rennes – Le Rheu et CPSA de Combourg) et le système mis en œuvre pour assurer la qualité de leurs prestations.

Le manuel Qualité doit permettre à l'ensemble des usagers et des partenaires (employeurs, maître de stage, commanditaires, financeurs) et à l'ensemble des personnels des centres d'avoir une vue complète de notre organisation.

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

Le manuel Qualité a été rédigé sur le modèle du référentiel Engagement de service QualiFormAgri , référentiel de Certification Afnor ® REF-132.

Le champ de certification comprend « l'accueil et l'information », « l'ingénierie des actions concourant au développement des compétences », « les actions de formation », « les actions de formation par apprentissage », « les actions permettant de faire valider les acquis d'expérience (VAE)» et « l'insertion ».

1. Rédaction, vérification, approbation

La rédaction du manuel Qualité est réalisée par l'animateur-riche qualité. Il est vérifié et approuvé par le-la directeur-riche des centres de formation continue et par apprentissage Théodore Monod et du-de la Directeur-riche de l'EPLEFPA.

2. Diffusion

La diffusion du manuel qualité est sous la responsabilité de l'animateur-riche qualité.

⇒ Diffusion interne

Le manuel est disponible sur les réseaux informatiques de chacun des deux centres et sur le site internet du campus.

⇒ Diffusion externe

Le manuel est disponible sur le site internet du campus Théodore Monod à l'adresse suivante :

<http://campus-monod.fr/>

3. Evolution et mise à jour

L'animateur-riche qualité vérifie et met à jour le manuel si nécessaire.

La mise à jour tient compte des audits internes et externes et de tous les éléments susceptibles d'en modifier le contenu.

4. Archivage

Les versions antérieures du manuel sont archivées sur le réseau des centres.

Le campus Théodore Monod

Le Campus Théodore Monod est un établissement public dépendant du Ministère de l'Agriculture et de l'alimentation et du ministère de l'éducation nationale (EPLEFPA).

Ouvert en 1977 sur un vaste site, les équipements sont renouvelés en permanence en liaison avec le Conseil Régional de Bretagne.

La commune de Le Rheu fait partie intégrante de l'Agglomération de Rennes et bénéficie de transports en commun réguliers (bus) reliés au métro rennais.

Le Campus Théodore Monod est composé de 4 centres constitutifs : Le Lycée (formations scolaires), le CFPPA du Rheu (formation continue et apprentissage) et le CPSA de Combourg (formation continue et apprentissage), et l'exploitation agricole du Rheu.

Le Campus est orienté autour de différentes thématiques d'enseignement et de formation : Agroécologie, Agriculture, Paysage, Eau, Environnement, Agriculture Biologique, Ecojardin, Sciences,... . De plus, l'enseignement Général (BAC S, L, ES) et Technologique (BAC STAV) font également du Campus Théodore Monod un lycée de secteur intégré dans son territoire et orienté vers les enjeux professionnels d'aujourd'hui.

CFPPA Le Rheu

Le Centre de Formation Professionnel et de Promotion Agricole (CFPPA) est installé depuis 1978 sur la commune du Rheu. Spécialisé dans les formations en élevage, puis dans l'agriculture associative dans les années 80, en cohérence avec son environnement professionnel, il crée un nouveau secteur de formation en 1990 : l'agriculture biologique.

Accompagnant l'évolution du territoire et de la société, le CFPPA propose des formations en maraîchage biologique et divers métiers de la filière agriculture biologique, de la production à la distribution, tout en conservant une forte identité sur les formations en élevage (développement de spécialité en pédicure bovine, transport d'animaux vivants, ...). Il a également développé des formations dans le domaine de la gestion et du traitement de l'eau.

Le CPSA de Combourg

Le Centre de Promotion Sociale Agricole (CPSA) est un centre constitutif du campus Theodore Monod.

Véritable antenne sur le Pays de Saint-Malo, le CPSA a donc la charge du développement de la formation professionnelle continue dans les domaines du paysage, de l'agriculture, et plus globalement auprès des entreprises du territoire.

Au fil des années, l'équipe pédagogique du CPSA a su développer de véritables pôles de compétences afin de proposer aux salariés et aux demandeurs d'emploi des formations techniques, professionnelles, et en adéquation avec les enjeux d'aujourd'hui, notamment pour le secteur du paysage.

En décembre 2012, le site du CPSA a notamment été labellisé "EcoJardin" pour sa gestion écologique des espaces verts. Ainsi, le centre a développé une gamme complète de formations (du niveau 5 au niveau 3) dans le secteur du paysage et portant la mention "Ecojardin".

Tout au long de son existence, le CFPPA et le CPSA n'ont cessé d'innover d'un point de vue pédagogique pour offrir les formations les plus adaptées aux bénéficiaires. On peut noter en particulier :

- L'individualisation des parcours de formation pour répondre au plus près aux besoins et projets des stagiaires
- La formation à distance accompagnée pour permettre à toutes et tous de suivre les formations qu'elles/ils souhaitent et à leur rythme
- L'accompagnement dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Le CFPPA et le CPSA ont développé en parallèle des formations longues, une offre importante de formations courtes pour répondre aux besoins de professionnalisation ou de perfectionnement des individus. Le pôle "ingénierie de formations" est en mesure de répondre à des demandes spécifiques d'entreprises ou de collectivités.

NOS MISSIONS

- Assurer la formation continue professionnelle agricole
- Participer à l'animation du milieu rural
- Contribuer aux actions de développement, d'expérimentation et de recherche appliquée
- Participer à des actions de coopération internationale
- Favoriser l'insertion sociale et professionnelle

NOS VALEURS

- **Engagement** : engagement collectif d'une équipe compétente au service de l'accompagnement des projets professionnels dans le respect de la diversité
- **Innovation** : être force d'innovation en lien avec le milieu professionnel, le territoire et les attentes des usagers
- **Équité** : réaliser nos missions dans le respect de l'individu, de son projet, de sa parole, de ses convictions, dans une dynamique d'inclusion
- **Adaptabilité** : s'adapter aux évolutions des métiers, des besoins de la société, des usagers
- **Responsabilité** : Porter une responsabilité sociale, sociétale et environnementale au sein des organismes de formation.

NOTRE VISION

Nous visons à être reconnu comme des centres de formation continue et par apprentissage qui dispensent des formations de qualité, innovantes, en phase avec les attentes des usagers, des secteurs professionnels et du territoire. Des espaces qui favorisent l'interface entre l'individu, son projet et l'évolution du monde socio-professionnel, et plus largement celui de la société, dans le respect de chacun. Le campus Théodore Monod s'engage pour l'accompagnement et la réussite des bénéficiaires tout au long de la vie. Il enrichit sa mission première par l'ouverture à la diversité, l'engagement citoyen et environnemental, et encourage les approches collaboratives.

Formations diplômantes

BPREA Maraîchage biologique : Brevet Professionnel Responsable d'Entreprise Agricole

BPREA polyculture élevage : Brevet Professionnel Responsable d'Entreprise Agricole

BPA TPA : Brevet Professionnel Agricole Travaux des Productions animales

BPA TAP : Brevet Professionnel Agricole Travaux des Aménagements Paysagers

BP Aménagements Paysagers en éco-jardinage

CQP Ouvrier-ère qualifié-e en Construction d'Ouvrages Paysagers

CQP Ouvrier-ère qualifié-e en élevage laitier

BTSA Aménagement Paysagers

BTSA Analyse, Conduite et Stratégie de l'Entreprise agricole

BTS Gestion et maîtrise de l'eau

Licence Professionnelle Agriculture Biologique : Conseil et Développement

Licence Professionnelle Génie de l'assainissement et des systèmes de traitement des eaux

Formations certifiantes

CS (Certificat de Spécialisation) Conduite d'un élevage caprin en AB (*en cours de création*)

CS Constructions Paysagères

CS Gestion des Arbres d'Ornements

CS Jardinier de Golf et entretien des sols sportifs engazonnés

TITRE Pédicure pour bovins

CS Responsable Technico-commercial

Formations de perfectionnement

En agriculture

En paysage

A la demande des entreprises, des collectivités ou des individus, des réponses adaptées (formations et/ou expertises) peuvent être mises en œuvre par le CFPPA ou le CPSA, dans les domaines de compétence qui sont les leurs.

Accompagnement de projets

Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) collective ou individuelle, stage PPP (Plan de professionnalisation personnalisé)

Notre réussite est liée au respect de nos engagements et à la confiance de nos bénéficiaires et partenaires. Fidèle à ses valeurs et fort de son expérience dans le management de la qualité, la formation continue et par apprentissage du campus Théodore Monod continue de poursuivre sa démarche d'amélioration continue.

La politique qualité de l'organisme tourne autour de 4 grandes orientations stratégiques définies collectivement :

- Garantir la qualité de nos formations
- Innover dans nos réponses formation
- Entretien et cultiver les richesses humaines et notre niveau d'expertise
- Avoir une lisibilité et visibilité forte

Pour y parvenir, la formation continue et par apprentissage Théodore Monod a décidé de se focaliser cette année 2022/2023 sur les objectifs stratégiques qualité suivant :

- Maintenir notre double certification qualité. En lien avec la « Loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel », l'audit de surveillance prévu en janvier 2023 portera sur deux certifications : Ref 132 version 2019 (QualiFormAgri) et RNQ (Qualiopi).
- Un plan stratégique d'amélioration 2022-2025 a été construit collectivement entre mars et juillet 2022. Le plan d'amélioration stratégique est la feuille de route que se donne les centres pour réaliser sa vision à moyen et à long terme en terme de qualité de ses services. Il convient donc de l'animer et le « faire vivre » au sein des centres. Ce plan d'amélioration stratégique s'appuie sur 4 orientations :
 - S'engager pour un organisme de formation inclusif qui favorise l'insertion
 - Par une politique d'employeur responsable faire de l'OF un lieu de partage, d'épanouissement, d'initiative et d'apprentissage pour le personnel
 - Impulser et co-construire avec nos partenaires les dynamiques territoriales
 - Garantir la santé financière par le maintien et le développement de l'activité

Un bilan intermédiaire de ce plan stratégique sera réalisé en février 2023 et un bilan annuel sera réalisée en juillet 2023.

- Maintenir notre capacité à améliorer notre système au regard des éléments recueillis auprès de nos différents usagers, synthétisés dans notre plan d'amélioration. Cela implique de suivre régulièrement et collectivement notre plan d'amélioration pour vérifier si nos engagements sont respectés et ainsi favoriser encore plus l'implication des personnels dans la démarche qualité, montrer que « la qualité » peut nous faire progresser.
- Veiller à l'harmonisation de la démarche qualité dans l'ensemble des formations et entre les deux centres de formation continue et par apprentissage Théodore Monod.

- Poursuivre la sensibilisation à la démarche qualité auprès des équipes afin que tout le monde se sente acteur de cette démarche : présentation des différents suivis (audit interne, audit d'évaluation, suivi des engagements), mise en évidence de nos points sensibles et définitions de mesures correctives de manière collective.
- Réaliser un bilan annuel exhaustif

La direction s'engage à faire vivre l'action qualité dans le temps :

- en portant le projet,
- en communiquant sur l'action,
- en incitant les différents personnels à se mobiliser,
- en permettant la tenue des différents « événements qualité » prévu dans le calendrier.

L'animation de la démarche qualité auprès de l'ensemble des personnels des deux centres de formation continue Théodore Monod est confiée à l'animatrice-riche qualité à raison de 20% de son temps.

Les temps consacrés à la qualité font partie intégrante de l'activité du centre pour tous les personnels impliqués.

La démarche qualité est sous l'autorité du directeur de l'EPLEFPA et, par délégation, au directeur des centres de formation continue Théodore Monod (CFPPA-CPSA).

La réussite de notre démarche nécessite la participation et l'adhésion de toutes et tous.

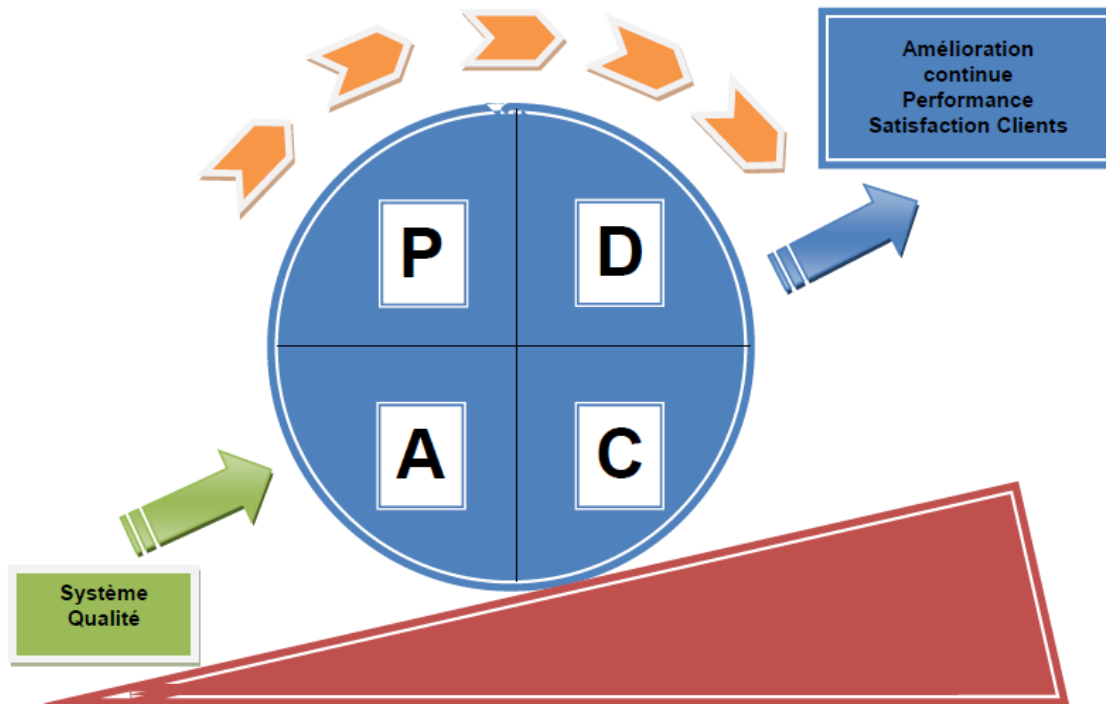
***Le directeur des centres de Formation
Continue Théodore Monod***

Arnaud GUILLET

La directrice de l'EPLEFPA

Claudine LE GUEN

Notre démarche qualité est basée sur un principe d'amélioration continue. Elle s'applique à l'ensemble des services de l'organisme sans exclusion.



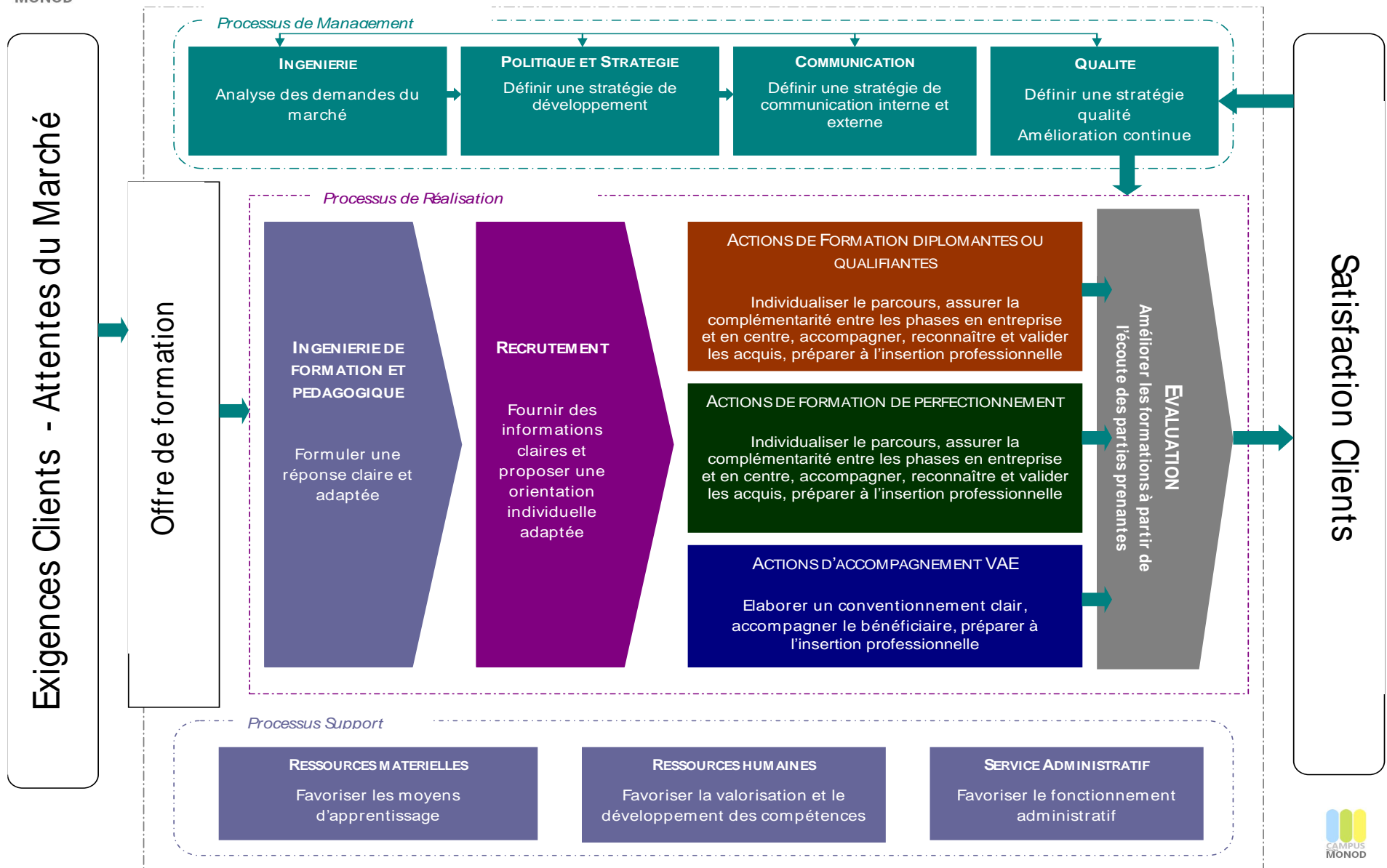
Les étapes de la méthode :

- P pour « Plan » : Planifier –prévoir ce qu'il faut faire
- D pour « Do » : Faire ce qui a été prévu
- C pour « Check » : Vérifier ce qui a été fait
- A pour « Act » : Améliorer

Et ainsi de suite. Le principe ne s'arrête jamais. Le système qualité agit en permanence pour faire tourner cette roue du progrès.

Pour satisfaire au système de management, les différents Processus de l'organisme ont été identifiés et un pilote a été nommé par processus pour satisfaire au bon fonctionnement de celui-ci. La cartographie représente les différents processus.

MANAGEMENT QUALITE



ENGAGEMENT DE SERVICE QUALIFORMAGRI

La certification QualiFormAgri identifie les engagements de service que prend l'organisme à l'égard de ses clients ou partenaires, ainsi que les moyens correspondant à ces engagements.

Les engagements de services sont les suivants :

1- Accueil et information

- 1-1 Assurer un accueil individualisé dans des conditions favorables à l'échange
- 1-2 Fournir une information et un conseil clair, précis et à jour relatifs aux prestations de l'organisme de formation

2- Ingénierie des actions concourant au développement des compétences

- 2-1 Identifier le besoin d'un demandeur au cours d'un entretien individuel
- 2-2 Proposer une réponse adaptée au projet professionnel du demandeur individuel
- 2-3 Prendre en compte une demande spécifique de formation faisant l'objet d'une réponse à appel d'offre
- 2-4 Prendre en compte une demande spécifique de formation (entreprises, branches, OPCO, collectivités...)

3- Action de formation

- 3-1 Etablir le contrat pédagogique de chaque bénéficiaire ou groupe de bénéficiaires
- 3-2 Concevoir un parcours de formation pour permettre l'atteinte des objectifs des bénéficiaires
- 3-3 Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la formation
- 3-4 Assurer la complémentarité entre les phases de formation en organisme de formation et en entreprise
- 3-5 Accompagner les bénéficiaires pendant la formation
- 3-6 Reconnaître et valider les acquis en cours et en fin de formation
- 3-7 Améliorer la formation à partir de l'écoute des parties prenantes

4- Action de formation par apprentissage

- 4-1 Etablir le contrat pédagogique de chaque bénéficiaire pris en référence pour son contrat pédagogique
- 4-2 Concevoir une session de formation tenant compte des objectifs de certification professionnelle et des parcours individualisés et suivre la mise en œuvre de la session
- 4-3 Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la formation
- 4-4 Assurer la complémentarité entre les phases de formation en entreprise et dans l'organisme de formation
- 4-5 Accompagner les bénéficiaires pendant la formation
- 4-6 Evaluer les acquis en cours et en fin de formation
- 4-7 Améliorer la formation à partir de l'écoute des parties prenantes

5- Action permettant de faire valider les acquis de l'expérience

- 5-1 Elaborer un conventionnement clair et précis
- 5-2 Faciliter l'intégration des bénéficiaires dans la démarche VAE

5-3 Accompagner les bénéficiaires pendant la démarche VAE

5-4 Améliorer l'accompagnement à la démarche VAE à partir de l'écoute des parties prenantes

7- Insertion

7-1 Préparer et aider l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude des bénéficiaires

Dispositions de management

Dispositions de suivi et de pilotage

L'ECOUTE CLIENTS

L'écoute clients est un processus indispensable pour s'assurer de la cohérence entre nos actions de formation et les attentes de nos clients.

Les réclamations des usagers

Pour s'assurer du bon fonctionnement de notre système Qualité nous prenons en compte les réclamations que peuvent nous adresser nos bénéficiaires ou nos partenaires (employeurs, maître de stage, commanditaires, financeurs). Les réclamations sont enregistrées par toutes personnes en relation avec les usagers.

Chaque réclamation est traitée par l'animateur·rice qualité en collaboration avec la direction en mettant en place une action corrective.

Les enquêtes de satisfaction

Nous réalisons des bilans de fin de formation/enquêtes de satisfaction auprès des stagiaires et nous réalisons des enquêtes de satisfaction auprès des employeurs, des maîtres de stage et des commanditaires afin de connaître la satisfaction ou non satisfaction par rapport aux engagements qualité du référentiel QualiFormAgri.

Les résultats des enquêtes sont analysés et présentés par la direction lors du bilan annuel. Les points faibles mis en évidence font l'objet d'actions d'améliorations.

LE SUIVI DES ENGAGEMENTS

Afin d'assurer une maintenance de notre système Qualité, l'animateur·rice Qualité est chargée de réaliser un suivi régulier des engagements du référentiel QualiFormAgrisur l'année.

A chaque suivi, un compte rendu est réalisé et en cas d'écarts au référentiel, des actions correctives sont mises en place.

LES AUDITS INTERNES ET EXTERNES

Dans le cadre du respect des engagements, le CFPPA et le CPSA réalisent un audit interne et externe par an.

Ces audits portent sur l'ensemble des engagements, des dispositions d'organisations et du suivi du pilotage.

Les auditeurs internes sont sollicités dans le réseau des CFPPA-CFA de l'EA public, les auditeurs externes sont mandatés par Afnor Certification.

Ils sont qualifiés à l'audit suite à une formation à l'audit Qualité.

Les écarts relevés sont analysés et font l'objet d'actions correctives présentées dans les plans d'amélioration des deux centres.

LE BILAN ANNUEL

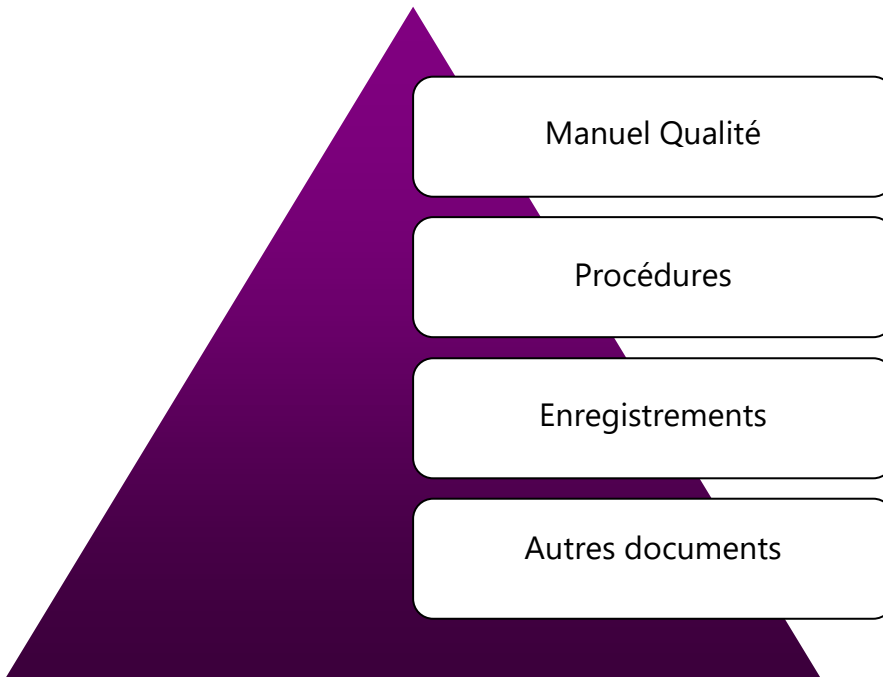
Chaque année, la direction des centres de formation continue Théodore Monod réalise un bilan annuel par rapport aux engagements du référentiel.

Elle examine les résultats des bilans de fin de formation/enquêtes de satisfactions, les réclamations et les résultats des audits.

Un plan d'amélioration, dans chacun des centres, prévoit la mise en œuvre et le suivi des actions correctives.

L'animateur-riche qualité est chargé-e de la gestion documentaire comme établie dans la procédure sur la gestion documentaire.

La structure de la gestion documentaire est représentée par le schéma ci-dessous :



Les documents

Les différents documents se rapportant au système Qualité sont :

- le manuel Qualité : c'est le document principal de description du système de gestion de la Qualité,
- les procédures (PRO) : sont des documents définissant les modalités de mise en œuvre des engagements,
- les enregistrements (ENR) permettent de garder toutes traces écrites de la mise en œuvre des procédures,
- les autres documents (DOC) : cette catégorie est composée de documents divers. On trouve par exemple : les dossiers d'habilitation, les contrats de formation, les dossiers pédagogiques, les conventions de formation, les bilans de fin de formation/enquête de satisfaction, les fiches fonction,
-

La « Liste des documents qualité en vigueur » DOC_01 recense l'ensemble des documents utilisés dans notre démarche qualité, leur nature (procédures, enregistrement, autre document), l'engagement auquel ils sont rattachés, les dates de création et de mise à jour (le cas échéant).

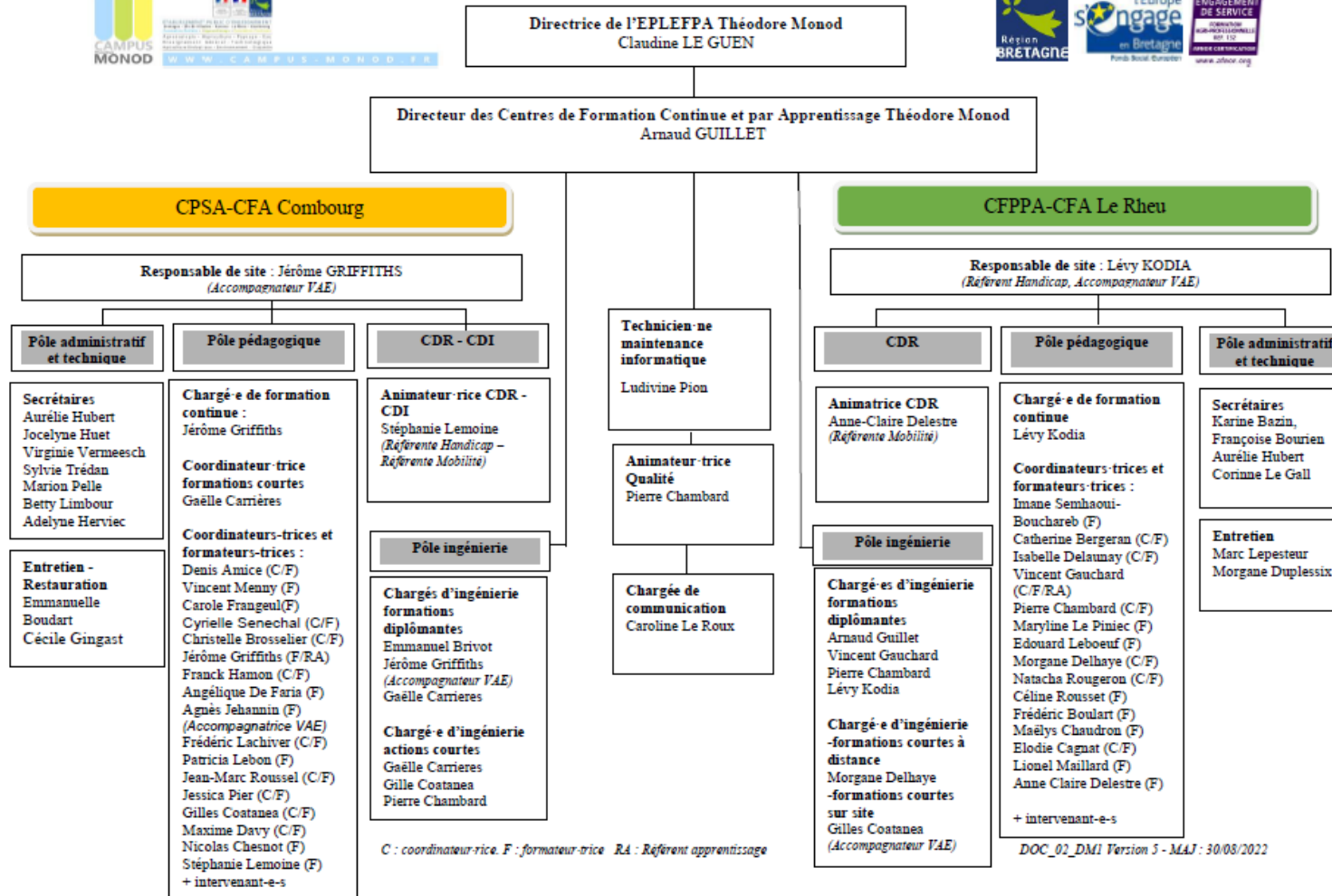
La gestion documentaire

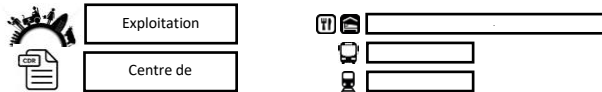
Pour que le système Qualité fonctionne, il est essentiel que seuls les documents à jour et approuvés soient diffusés et appliqués.

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.

Le système documentaire est constitué de 15 procédures :

- PRO_01_E1 - Accueil et informations
- PRO_02_E2 – Positionnement
- PRO_03_E2 – Ingénierie de formation
- PRO_04_E3 – Actions de formation (formation continue)
- PRO_05_E3 – Actions de formation de perfectionnement
- PRO_06_E4 – Actions de formation par apprentissage
- PRO_07_E5 – Actions VAE
- PRO_08_DM – Engagement
- PRO_09_DM – Gestion documentaire
- PRO_10_DM – Suivi administratif et financier des conventions
- PRO_11_DM – Indicateurs de gestion
- PRO_12_DM – Ressources humaines
- PRO_13_DM – Intégration de l'organisme dans son territoire
- PRO_14_DM – Plan de promotion des prestations
- PRO_15_DM – Dispositions de suivi et de pilotage





Campus Théodore Monod Formation continue et par apprentissage	
CFPPA Rennes-Le Rheu	CPSA Combourg
Rue des Chardonnets 35 651 Le Rheu Cedex 02 99 60 87 77 cfppa.lerheu@gmail.com	Avenue des Palmiers 35 270 Combourg 02 99 73 05 27 cfppa.combourg@educagri.fr

Rédacteur-riche	Vérificateur-riche	Approbateur-riche
<i>Animateur-riche qualité</i>	<i>Directeur-riche formation continue</i>	<i>Directeur-riche Campus Théodore Monod</i>
Pierre Chambard	Arnaud Guillet	Claudine Le-Guen