

Rapport d'audit

Référentiel National Qualité - Qualiopi

Date d'audit :	21/05/24
Date prévisionnelle prochain audit:	18/09/25

Nom du prestataire:	CHAMBRE DEPARTEMENTALE D'AGRICULTURE DE LA HAUTE MARNE
Numéro d'affaire :	4206353

Typologie prestataire :	OF
Organisation de l'audit :	Sur site

Domaine d'application (catégorie(s) d'actions)
Actions de formation - L. 6313-1 - 1°

Audit	Renouvellement
-------	----------------

Recommandation (qui ne présage pas de l'avis final)	Favorable
--	-----------

	En fin d'audit	Après analyse par l'auditeur des propositions d'actions
NC(s) majeure(s) non levées	0	0
NC(s) mineure(s) non levées	0	0

Auditeur :	E. RAIMBAULT
	

Toute transmission à un tiers, toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants cause, est illicite.

Présentation du prestataire

Présentation générale du prestataire

La chambre départementale d'agriculture de la Haute- Marne est un établissement public organisme consulaire, immatriculée sous le SIREN 185202512 et en activité depuis 46 ans. Implantée à CHAUMONT (52000), elle est spécialisée dans le secteur des activités des organisations patronales et consulaires. Son effectif est de 67 salariés, 2 apprentis et 2 stagiaires.

Le département de la Haute- Marne est un éclaté, tiré vers les départements limitrophes et est profondément rural 1850 exploitations et 2696 exploitants, avec 20% de femmes et un âge moyen de 49 ans. Il y a un cœur polyculture/élevage. On y retrouve une agriculture diversifiée sur une partie du territoire et très céréalière sur une autre. 2024 est le centenaire des chambres d'agriculture.

Sur 2022, il y a eu un taux de turnover important, avec une difficulté en ressources.

Il y a 12 ans, la Chambre d'agriculture de la Haute Marne a récupéré le contrôle qualité des services élevage, elle s'est vue doubler de volume en ressources humaines.

En 2022, la formation représentait une entrée de 57 186 euros soit 2 % du CA global. En 2023, 30 formations ont été dispensées, 250 stagiaires formés.

Présentation du prestataire

La Chambre départementale d'Agriculture de la Haute- Marne est déjà certifiée pour ses activités de conseil et de formation sur le DPQ et sur le conseil phytosanitaire. Dans le cadre de cette certification RNQ, la chambre d'agriculture se positionne sur des actions de formation.

Depuis 2016, beaucoup de ressources sont mutualisées avec la Chambre d'Agriculture de l'Aube (responsable de service, ingénierie de la formation, qualité, etc.). A partir de 2019, ce projet prend le nom d'inTERREactions, et organise les missions via les métiers et les territoires. Il y a aujourd'hui un pouvoir redonné aux territoires, pour une meilleure connaissance et une proximité de leurs exploitants et une approche globale des agriculteurs. Le premier sous- traitants de la chambre d'agriculture de la Haute Marne est la chambre d'agriculture de l'Aube.

Les participants aux formations sont des salariés et chefs d'exploitations agricoles, les durées des formations sont courtes (en moyennes 1,5 jours) mais l'OF est quand même concerné par l'indicateur 12. les domaines de formations sont en rapport avec la grande culture, l'élevage et des formations générales sur le pilotage de l'entreprise (économique, commercial, réglementaire, etc.).

Il existe des formations certifiantes inscrites au RS - ce sont les formations sur le thème: Certiphyto (indi 7, 16)

La chambre fait appel à 12 formateurs internes et à 10 formateurs- sous- traitants.

Avec la chambre d'agriculture de l'Aube, un test de mutualisation a été effectué - même personnel administratif, même équipe de formation - intervenant employé de la chambre de la Haute- Marne intervenant dans l'Aube - Question comptable uniquement - liée à une convention de partenariat.

Actualité réseau région Champagne Ardennes: Mutualisation pensé et repensé en fonction des mouvements de personnel- à terme peut- être organisme de formation CA - Mme DEHU Céline mène le travail d'harmonisation au niveau de la formation des Chambres ChAr.

Depuis le précédent audit, Mme GOMEZ a évolué d'un poste d'assistante à un poste de conseillère en formation et Mme DELACROIX est arrivée comme assistante.

Les principaux partenaires OPCO sont : VIVEA (20% des contributeurs), OCAPAT (de plus en plus fréquent, c'est le stagiaire en direct qui traite avec), Comme sur l'ensemble des chambres d'agriculture de Champagne Ardennes le service formation fonctionne en campagne de septembre à mars. Sur les mois de mars à août, clôture de la campagne précédente et préparation et lancement de la campagne suivante.

Présentation du prestataire

Synthèse des forces et faiblesses du prestataire	
Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> - Connaissances du territoire et des bénéficiaires des formations - Expertises métier des conseillers. - Adaptation aux bénéficiaires exemplaires et un accompagnement individualisé - Accompagnement des conseillers et des sous- traitants dans leurs compétences pédagogiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Une traçabilité dans le recueil des besoins un peu légère - - -

Informations sur l'échantillonnage des actions lors de l'audit		
Les actions de formation professionnelle suivantes ont été échantillonnées et auditées :		
Catégorie	Intitulé de l'action échantillonnée	Justification de l'échantillon choisi
Actions de formation	Certiphyto Exploitants renouvellement agri - 12/02/2024 - Mme BEL*** et Mr PRI***	Seule formation certifiante
Actions de formation	Phyto aromathérapie : initiation - 28/02/2024 - Mr COR*** ET Mme PRA***	Une des formations les plus dispensées

Traitement des réclamations des parties intéressées reçues par l'OC
AFNOR Certification n'a pas transmis à l'auditeur de réclamation concernant l'organisme sur le périmètre audité.

Synthèse détaillée de la conformité au *Référentiel National Qualité*

Ci-dessous sont saisis les constats de l'audit, tels qu'identifiés au jour de l'audit par l'auditeur.

N°	Critère / Indicateur d'appréciation	Constat	Élément(s) de preuve consulté(s) lors de l'audit	Commentaires	Libellé de la Non-Conformité	Site(s) concerné(s)	Catégorie(s) d'Action concernée(s)			
Critère : 1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus										
1	Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées: prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.	Conforme	- Site internet	- Pour la formation Certiphyto Exploitants renouvellement agri et la formation Phyto aromathérapie : initiation: on retrouve durée, public et pré-requis, objectifs, programme, méthodes pédagogique et d'évaluation, intervenants, responsable de stage, délais et modalités (inscrivez-vous), page prise en compte du handicap.		CHAUMONT	AF			
2	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.	Conforme	- Site internet page d'ouverture des formations - Tableau de bord	- Nombre de formations proposées, nombres stagiaires formés, satisfaction. - Tableau de bord reprenant l'ensemble des indicateurs nombre de formations (toutes les formations réalisées) + nombre de stagiaires de ces formations et la satisfaction mis en %)		CHAUMONT	AF			
3	<i>Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.</i>	Non applicable		- Il n'existe pas de formation certifiante au RNCP			AF			
Critère : 2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.										
4	Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s).	Conforme	- Formation Aroma - attentes notées pour les stagiaires Mme PRA*** et Mr COR - - Scénario pédagogique avec Tour de table et recueil des besoins - Recueil de vos attentes - Certiphyto - Nouveau questionnaire - reprenant les attentes - Feuille du tour de table de Mme MAS** (Formatrice CERTIPHYTO) - Questionnaire d'évaluation de la formation	- Document Formation Aroma - Prise de note du tour de table de la formatrice - Pour la formation certiphyto, recueil réalisé via un tour de table en début de formation, un questionnaire de recueil est envoyé en amont mais très peu rempli. Un nouveau questionnaire inclus dans le bulletin d'inscription a été imaginé pour les prochaines sessions. - Reprise de la validation des attentes par le stagiaire		CHAUMONT	AF			
5	Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.	Conforme	- Scénario pédagogique Phyto aromathérapie : initiation - Evaluation auto diagnostic préalable Mme PRA** et Mr COR** + Evaluation des acquis Mme PRA** et Mr COR** - Scénario pédagogique Certiphyto Exploitants renouvellement agri - Evaluation auto diagnostic préalable Mme BEL** et Mr PRI**+ Evaluation des acquis Mme BEL** et Mr PRI**	- Définition des objectifs dans les scénario pédagogiques et évaluation des objectifs en amont et en aval de la formation afin de percevoir la progression.		CHAUMONT	AF			

6	Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.	Conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Scénario pédagogique Phyto aromathérapie : initiation - Scénario pédagogique Certiphyto Exploitants renouvellement agri 	<ul style="list-style-type: none"> - Dans les scénarii pédagogiques: Durée, objectifs de la séquence, méthodes et moyens pédagogiques, les méthodes d'évaluation, intervenants, ajustements effectués. - Formation en petit groupe et faisant appel essentiellement au verbal pour l'adaptation handicap 	CHAUMONT	AF				
7	Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.	Conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Scénario pédagogique Certiphyto Exploitants renouvellement agri - Dossier d'habilitation certiphyto 52 	<ul style="list-style-type: none"> - Pour pouvoir valider l'habilitation il faut fournir son scénario pédagogique qui est validé par le certificateur DRAAF 	CHAUMONT	AF				
8	Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.	Conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation auto diagnostic préalable Mme PRA** et Mr COR** + Evaluation des acquis Mme PRA** et Mr COR** - Evaluation auto diagnostic préalable Mme BEL** et Mr PRI**+ Evaluation des acquis Mme BEL** et Mr PRI** - Photos des certificats à jour certiphyto 	<ul style="list-style-type: none"> - Vérification des prérequis effectué au moment de l'inscription 	CHAUMONT	AF				

Critère : 3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

9	Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.	Conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Site internet - RI - CGV - Convocations M - Mail de confirmation du 20/02/2024 - Mr COR** - Convention de formation de Mr COR** - Le programme de formation - Les contacts - Mail du 29/04/2024 - confirmation et accès plateforme LMS avec capture d'écran. 	<ul style="list-style-type: none"> - aide à la formation (prise en charge et financeur) - Accessibilité et adaptations handicaps possibles 	CHAUMONT	AF				
10	Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.	Conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Diapositive - Une activité saisonnière + Depuis 1e janvier 2024, Aube et haute Marne - Tableau de suivi des formations - Annexe - difficultés de formation rencontrées. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le service formation fonctionne en campagne comme les agriculteurs (campagne de sept/avril, Bilan campagne de mai à juin, la constitution de l'offre sur juillet et août) - Adaptation liée à la saisonnalité avec une flexibilité liée à la météo. - Formation en petit groupe et faisant appel essentiellement au verbal pour l'adaptation handicap - Dossier d'habilitation certiphyto avec aménagements réalisés depuis l'habilitation précédente. 	CHAUMONT	AF				
11	Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.	Conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation des acquis Mme PRA** et Mr COR** - Evaluation des acquis Mme BEL** et Mr PRI** - Questionnaire d'évaluation de la formation + auto positionnement (auto diagnostic préalable Mme BEL** et Mr PRI** et Mme PRA** et Mr COR**) - Taux de réussite au certiphyto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation permettant de répondre à l'évaluation des objectifs - Dans les questionnaires d'évaluation de la formation, on retrouve les items de l'auto positionnement en lien avec les objectifs de la formation. Cela permet une évaluation pré- et post- formation. 	CHAUMONT	AF				
12	Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.	Conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Tableau des abandons - TRA solutionnées 	<ul style="list-style-type: none"> - quand une personne est absente, elle se voit systématiquement proposée un repositionnement sur une formation identique ultérieure. 	CHAUMONT	AF				

13	<i>Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.</i>	Non applicable		- Il n'existe pas de formation en alternance			AF			
14	<i>Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté.</i>			Audité sur Actions de formation						
15	<i>Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel.</i>			Audité sur Actions de formation						
16	<i>Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.</i>	Conforme	- Certificat de Mr TRO** - Mail du 05/03/2024 + PPT démarche suite formation renouvellement - Attestation de suivi de formation Mme LEG***	- la démarche de déroulement du renouvellement du certificat est transmis à chaque stagiaire - Attestation de suivi de formation permettant de faire la demande		CHAUMONT	AF			

Critère : 4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

17	Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).	Conforme	<p><u>Moyens humains:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Attestation de Mme MAS** Concevoir animer une action de formation - CV Mme MAS*** et Mme CLA*** (Deux formatrices internes) - CV de Mr HIR***, intervenant technique - CV Mr QUI*** (sous- traitant) - Fichier intervenant 2023 - Questionnaire d'évaluation de la formation Mr COR*** et Mr PRI <p><u>Moyens techniques:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tableaux blancs - vidéo projecteurs - Paper board - CA52 -GRR - Appareil photo - micro - TV - PC portable - Plateforme LMS openLMS <p><u>Moyens environnementaux:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 Salles de formation - DUER 52 - Avis favorable de la sous- commission départementale pour l'accessibilité des personnes handicapées suite à l'étude du 27 janvier 2019 	- Dans CA52 GRR - on retrouve l'ensemble du matériel proposé par la chambre d'agriculture	CHAUMONT	AF				
18	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).	Conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Site internet - Organigramme - Organisation services formation Champagne Ardennes - Service formation - Qui fait quoi? 	<ul style="list-style-type: none"> - Mme GOMEZ est référente handicap --> attestation formation "Adapter la pédagogie et les conditions de formation" en date du 16/09/2021 - Dans Service formation - Qui fait quoi?, on retrouve l'ensemble des personnes impliquées dans les formations avec les noms et missions 	CHAUMONT	AF				
19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.	Conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Plateforme LMS avec assistance proposée + mail de connexion avec contact niveau 1 - Guide Phyto de février 2024 - PPT thème 1 DENSA R- intro & Ecophyto DW Aube - ppt Thème 2 santé - ppt Thème 1 réglementation environnementale générale - ppts Thème 3 Biocontrôle, introduction et pulvérisation - Vache Aroma 2022 - fiche mémo - Bar à minéraux - Tableau des températures - HHA février 2024 - protocole d'accompagnement - HHE février 2024. 	<ul style="list-style-type: none"> - Guide Phyto de février 2024 - revue une fois par an au niveau chambre d'agriculture national - Les documents sont vus en formation et remis à l'issue 	CHAUMONT	AF				
20	Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.			Audité sur Actions de formation						

Critère : 5. La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

21	Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.	Conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi pour inscription - Attestation de Mme MAS** Concevoir animer une action de formation - CV de Mme MAS** - D52 historique de formation - Plan d'accompagnement des compétences du 01/01/2015 au 21/05/2024 Mme MA** - - CV Mme MAS*** et Mme CLA*** (Deux formatrices internes) - CV de Mr HIR*** , intervenant technique - CV Mr QUI*** (sous- traitant) - Fichier intervenant 2023 - Questionnaire d'évaluation de la formation Mr COR*** et Mr PRI** 	<ul style="list-style-type: none"> - Sur la Haute- Marne 3 formateurs internes en attente de formation de formateur niveau 1 et 11 formateurs internes en attente de formation de formateurs niveau 2 - Formations prévues fin septembre/ début octobre - Dans le dossier de Mme MAS** , on retrouve ses formations lui permettant d'animer des sessions de formations - Accompagnement en fond de salle, la première fois, d'un responsable de stage - donnant lieu à une évaluation - Dans les questionnaires d'évaluations de fin de formation, on retrouve 3 items expertise sur le thème, contenus et méthodes et animation du groupe. 		CHAUMONT	AF				
22	Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.	Conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Formations hors plan - - Mail du 23/04/2024 - reprenant les formations de formateur avec validation du directeur de la chambre - Support de présentation du Plan de développement des compétences 2024 - D52 Préparation du plan prévisionnel 2024 - D52 historique de formation - Attestation + tableau de suivi des formations de formateurs, "liste des formateurs qualifiés" Ex: Mme MAS** - SIRH formation Mme MAS** - une formation émise sur plan 2024 	<ul style="list-style-type: none"> - En fin d'année (Novembre/décembre/ janv.) EAE - responsable de territoire + salarié détermine les compétences à acquérir, en fonction des plans stratégiques de la CA. - Choix des formations saisies dans SIRH - En début d'année, communication aux responsables de territoires pour préparer - 41 salariés concernés par les formations, 66 acceptées et 1 refusée. - L'investissement avec moyenne sur 3 ans - 99 065 euros prévisionnel de 4,06%. 		CHAUMONT	AF				

Critère : 6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

23	Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.	Conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Plateforme opéra chambre agriculture - onglet formation - article + possibilité échange collaboratif - Flux inoreader - Ex: vivea - Centre Inffo - onglet réglementaire - Le financeur VIVEA fait des réunions de veille - Ex: Mise à jour de la réglementation OCPIAT 2024 - Mail 6/12/2024 transmise à l'ensemble de l'équipe formation + mise en place de nouvelles pratiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Veille réalisée via un Opéra collaboratif national - Chambre d'agriculture France 		CHAUMONT	AF				
----	--	----------	---	---	--	----------	----	--	--	--	--

24	Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.	Conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Plateforme opéra chambre agriculture - onglet formation - article + possibilité échange collaboratif - Flux inoreader - Ex: France agricole et ministère de l'agriculture + CD et journaux départementaux - onglet agriculture et territoire - Le financeur VIVEA fait des réunions de veille - Ex: Message opéra collaboratif du 22 février 2024 - évolutions du guide certiphyto national - transmis à l'ensemble des conseillers certifiés pour réaliser les formations certiphyto. - Ex: Suspension CSP - sur le certiphyto Mail du 21/05/2024 	- Veille réalisée via un Opéra collaboratif national - Chambre d'agriculture France		CHAUMONT	AF			
25	Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.	Conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Plateforme opéra chambre agriculture - onglet formation - article + possibilité échange collaboratif - Flux inoreader - Ex: cartable fantastique et Agefiph, et les cahier pédagogique, le réseau CANOPE onglet veille pédagogique + handicap pour les adaptation - Le financeur VIVEA fait des réunions de veille ex: Ludo pédagogie - Mail 26/04/2024 - Ex: Plateforme agrilearn - échange de pratiques entre le national et les chambres Champagne Ardennes puis transmission interservices 	- Veille réalisée via un Opéra collaboratif national - Chambre d'agriculture France		CHAUMONT	AF			
26	Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.	Conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Référent handicap - Kit pédagogique handicap - Ressources handicap formation du Grand Est - contenant un annuaire de ressources - Guide handicap et formation de l'Agefiph 	- Mme GOMEZ est référente handicap ++ attestation formation "Adapter la pédagogie et les conditions de formation" en date du 16/09/2021		CHAUMONT	AF			
27	Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.	Conforme	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête - Questionnaire de satisfaction intervenant - avec engagement de mise à jour des compétences - Convention de partenariat avec un qui fait quoi - Bénéficiaire des mêmes accompagnements que les - Inviter aux réunions 	<ul style="list-style-type: none"> - l'organigramme et l'ensemble ressources de la chambre sont mis à leur disposition - Un fond de salle est effectuée comme pour les formateurs internes en première formation + possibilité d'intégrer les formations de formateurs de la chambre 		CHAUMONT	AF			
28	Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.	Non applicable		- Il n'existe pas de formation en situation de travail			AF			
29	Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences.			Audité sur Actions de formation						

Critère : 7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

30	Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.	Conforme	- Questionnaire d'évaluation de la formation Mr COR***, Mme PRA**, Mme BEL** et Mr PRI** - Questionnaire de satisfaction intervenant Mr HIR** - Questionnaire Formation de vos salariés : votre expérience - Bilan à froid de la campagne pour formateurs (interne et sous- traitant) - Réunion VIVEA - 2023 données VIVEA avec analyse des indicateurs + point particulier sur les certiphyto - Présentation externe entreprises OCAPIAT. + mail défi emploi 02/05/2024	- Questionnaire Formation de vos salariés : votre expérience, envoyé une fois par an en fin de campagne pour l'ensemble des salariés envoyés en formation par un même exploitant		CHAUMONT	AF				
31	Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.	Conforme	- Logiciel Octagri - traçabilité des demandes avec catégories dysfonctionnement et insatisfaction client Ex: Formation est élevage Mr THI***	- On retrouve titre, personne en charge client (si concerné), problématique et réponse (traitement)		CHAUMONT	AF				
32	Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.	Conforme	- Logiciel Octagri - traçabilité des demandes avec catégories proposition d'amélioration et besoins - client Fichier intervenant 2023 - Revue de l'offre une fois par an - préparation de la campagne suivante - 2024.05.16 Campagne 2024- 2025 + CR de cette réunion	- Dans 2024.05.16 Campagne 2024- 2025 + CR de cette réunion, on retrouve les mesures d'amélioration proposées et programmées pour la campagne suivante / Point réalisé toutes les 6 semaines et prise de décision 1 à 2 fois par an au niveau stratégique.		CHAUMONT	AF				

Thème : 8. Eligibilité de l'approche Multisite

8.1	L'organisme candidat doit avoir un seul et unique système qualité;	Non applicable		Existence d'un site unique							
8.2	L'organisme candidat doit identifier sa fonction centrale qui fait partie de l'entité et n'est pas sous-traitée;			Existence d'un site unique							
8.3	La fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique;			Existence d'un site unique							
8.4	Tous les sites doivent être inclus dans le programme de surveillance géré par la fonction centrale.			Existence d'un site unique							

Thème : 9. Respect de la marque QUALIOPi et de la charte graphique

9.1	En audit initial/extension : Le prestataire n'utilise pas la marque QUALIOPi En audit de surveillance/renouvellement : Le prestataire utilise la marque QUALIOPi d'une façon claire et sincère et respecte le règlement d'usage de la marque de certification	Conforme	- Le prestataire utilise la marque QUALIOPi d'une façon claire et sincère et respecte le règlement d'usage de la marque de certification			CHAUMONT					
-----	--	----------	--	--	--	----------	--	--	--	--	--

Thème : 10. Affichage du certificat

10.1	L'organisme certifié affiche son certificat dans ses locaux et sur son site internet. En l'absence de site internet, il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur mentionné à l'article L. 6316-1 du code du travail qui en fait la demande	Conforme	- L'organisme certifié affiche son certificat dans ses locaux et sur son site internet.			CHAUMONT					
------	---	----------	---	--	--	----------	--	--	--	--	--

Plan d'audit Référentiel National Qualité

Prestataire	CHAMBRE DEPARTEMENTALE D'AGRICULTURE DE LA HAUTE MARNE	Date de l'audit	21/05/2024
Nombre de jours d'audit	1 jour	Domaine d'application (catégorie(s) d'actions)	Actions de formation - L. 6313-1 - 1°
Auditeur :	E. RAIMBAULT		
Observateur :			

Date / Heure	En cas d'approche Multisite, préciser les noms des sites audités	§ du référentiel	Personnes / Fonctions
21/05/2024	Site / Lieu : - 26, avenue du 109 RI BP 82138 52905 CEDEX 9 CHAUMONT CEDEX		
	Logistique d'arrivée	Indicateur	Personnes auditées
09h00	Réunion d'ouverture : <ul style="list-style-type: none"> • Présentations, • Rappel des objectifs de l'audit, • Rappel de codification des constats d'audit, • Revue du plan d'audit et adaptation éventuelle, • Revue et information de l'auditeur des éventuelles règles à respecter, • Rappel du rôle des accompagnateurs, experts techniques et traducteurs éventuels, • Rappel de l'obligation de confidentialité de l'auditeur, • Confirmation des horaires de la réunion de clôture, • Questions / réponses 		Tiffany GOMEZ, conseillère formation Anne RONCIN, responsable qualité Céline DEHU, responsable formation Champagne- Ardennes. Corinne DELACROIX, assistante formation Bertrand CHEVALIER, directeur général de la chambre d'agriculture
09h15	Présentation du prestataire et de ses activités et échantillonnage	-	Tiffany GOMEZ, conseillère formation Anne RONCIN, responsable qualité Céline DEHU, responsable formation Champagne- Ardennes. Corinne DELACROIX, assistante formation Bertrand CHEVALIER, directeur général de la chambre d'agriculture
09h45	Critère 1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus <i>Respect de la marque Qualiopi et de la charte graphique si applicable</i> <i>Respect de l'affichage du certificat si applicable</i>	1 2	Tiffany GOMEZ, conseillère formation Anne RONCIN, responsable qualité Céline DEHU, responsable formation Champagne- Ardennes. Corinne DELACROIX, assistante formation
10h10	Critère 2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.	4 5 6 7 8	Tiffany GOMEZ, conseillère formation Anne RONCIN, responsable qualité Céline DEHU, responsable formation Champagne- Ardennes. Corinne DELACROIX, assistante formation
11h30	Critère 5. La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.	21 22	Céline DEHU, responsable formation Champagne- Ardennes. Sophie DAMPEYROUX, Gestionnaire RH Formation région
12h30	Pause repas		
13h30	Critère 3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre	9 10 11 12 16	Tiffany GOMEZ, conseillère formation Anne RONCIN, responsable qualité Céline DEHU, responsable formation Champagne- Ardennes. Corinne DELACROIX, assistante formation
14h45	Critère 4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre. - Visite des locaux (si applicable)	17 18 19	Tiffany GOMEZ, conseillère formation Anne RONCIN, responsable qualité Céline DEHU, responsable formation Champagne- Ardennes. Corinne DELACROIX, assistante formation
15h30	Critère : 6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.	23 24 25 26 27	Tiffany GOMEZ, conseillère formation Anne RONCIN, responsable qualité Céline DEHU, responsable formation Champagne- Ardennes. Corinne DELACROIX, assistante formation

Date / Heure	En cas d'approche Multisite, préciser les noms des sites audités	§ du référentiel	Personnes / Fonctions
16h30	Critère 7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.	30 31 32	Tiffany GOMEZ, conseillère formation Anne RONCIN, responsable qualité Céline DEHU, responsable formation Champagne- Ardennes. Corinne DELACROIX, assistante formation
17h15	Préparation de la réunion de clôture <i>Eventuels compléments d'audit</i> <i>Préparation des fiches de non-conformité</i>	-	E. RAIMBAULT, Auditrice
17h30	Réunion de clôture <i>Remerciements, éventuelles difficultés rencontrées lors de l'audit</i> <i>Rappel des principes et limites de l'échantillonnage d'audit</i> <i>Restitution des conclusions et non-conformités de l'audit</i> <i>Recommandation qui sera formulée à AFNOR Certification</i> <i>Rappel de la minoration/majoration possible des non-conformités par AFNOR certification</i> <i>Phases et étapes qui suivent cet audit</i>		Tiffany GOMEZ, conseillère formation Anne RONCIN, responsable qualité Céline DEHU, responsable formation Champagne- Ardennes. Corinne DELACROIX, assistante formation Bertrand CHEVALIER, directeur général de la chambre d'agriculture
18h00		Fin de l'audit	
	Logistique de retour de l'auditeur		

Plan d'audit révisé le	21/05/2024
-------------------------------	------------

