

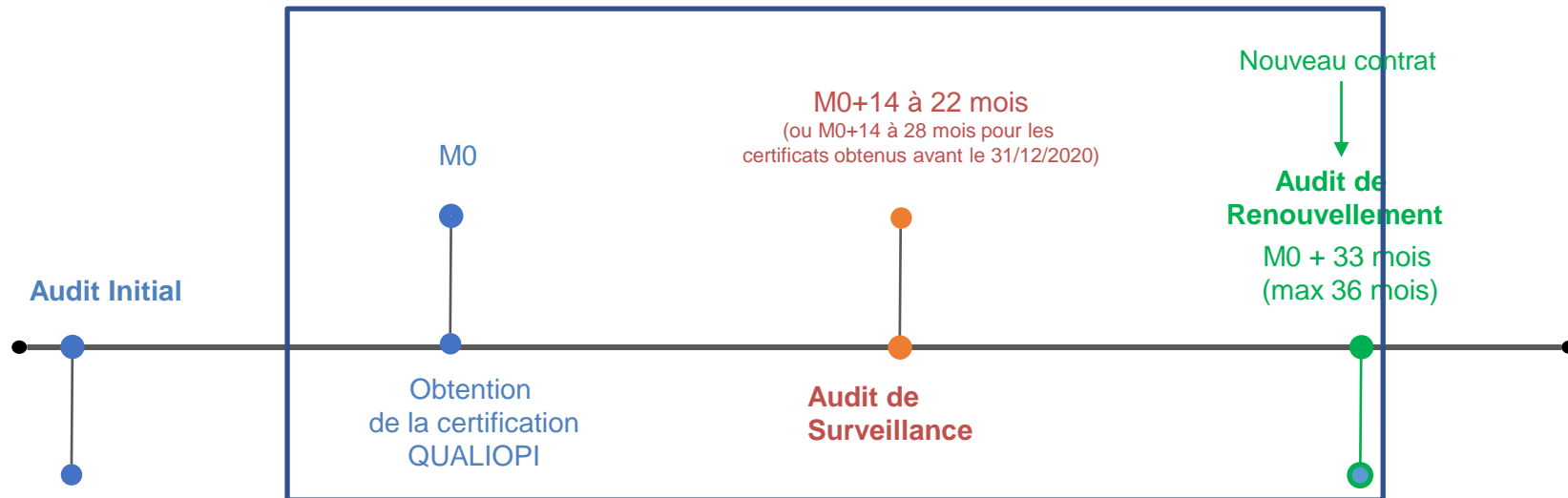
INSUFFLER UNE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE DANS LA CERTIFICATION QUALIOP

19/05/2022



LA CERTIFICATION UN CYCLE

CYCLE DE CERTIFICATION DE 3 ANS



LE PRINCIPE DE L'AMELIORATION CONTINUE



UNE VISION A 360° DE VOTRE ORGANISATION

LE PRINCIPE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE



La **démarche d'amélioration continue** consiste à mener des actions permanentes et durables pour **améliorer** l'ensemble des processus de l'organisme, en éliminant les dysfonctionnements et en renforçant les atouts générateurs de valeur.

LA CERTIFICATION = UN LEVIER D'ACTION

AMELIORATION CONTINUE COMME FINALITE DE LA CERTIFICATION



CRITÈRE 7

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

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

32

Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue.

ÉLÉMENTS DE PREUVE

Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'actions d'amélioration, mise en œuvre d'actions spécifiques.

Pour la VAE : partage des résultats de l'accompagnement (nombre de candidats en début et fin d'accompagnement, taux et causes d'abandon, taux de réussite à la VAE).

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

OBLIGATION SPÉCIFIQUE

Nouveaux entrants : l'indicateur sera audité à l'audit de surveillance.

AMELIORATION CONTINUE

LES ETAPES PREALABLES

INDICATEUR 30 : Le prestataire recueille les **appréciations des parties prenantes**: bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.

INDICATEUR 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**.



POINT DE VIGILANCE

LES VEILLES REGLEMENTAIRES

INDICATEUR 23 : Le prestataire réalise une **veille légale et réglementaire** sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

INDICATEUR 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.

INDICATEUR 25 : Le prestataire réalise une **veille sur les innovations pédagogiques et technologiques** permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.



COMMENT ENTRETENIR CET ÉLAN

- ❑ Communication avec les parties « intéressées » :
 - Interne : administratif, équipes pédagogiques et les formateurs
 - Externe : entreprise (donneur, supérieur ...), stagiaires

- ❑ Une avancée constante et progressive : « principe des petits pas »



UN OU DES BONS OUTILS ?

Des questions à se poser :

- Quelle est mon organisation actuelle ?
- Quel est le volume de mon activité de formation ?

- Combien d'intervenants participent au process ?
- Ai-je des intervenants externes ?

- Suis-je à l'aise avec les outils informatiques ?



UN OU DES BONS OUTILS ?



Quelques pistes de réflexion :

- ❑ Des trames word / modèles type
- ❑ Le publipostage word / excel
- ❑ L'utilisation de logiciel

(Source S. VANESSE, ENOS FORMATION)

Lien vers la comparaison de 10 logiciels : <https://socialcompare.com/fr/comparison/comparatif-de-7-logiciels-de-gestion-de-centre-de-formation>

En complément : <https://www.logiciels.pro/comparatif-logiciels-cloud/comparatif-logiciels-education-formation/comparatif-logiciels-de-gestion-de-centre-de-formation/>

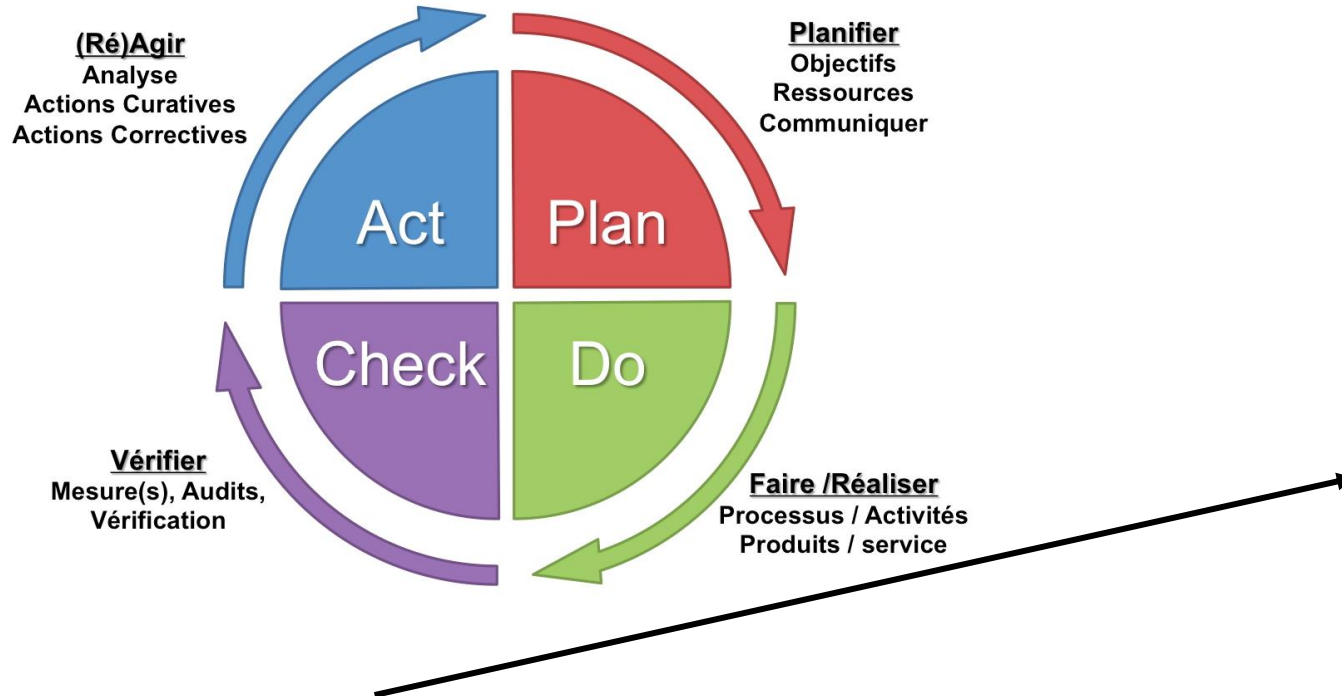
Pour les CFA : <https://www.ymag.fr/qualiopi-certification-formation>

POUR ALLER PLUS LOIN

- ❑ Utilisation de Norme de Management :
 - **ISO 9001 version 2015 : appliqué au Management de la qualité (générale)**
(identification d'une stratégie politique, audits internes, revue de direction)
 - **ISO 21001 version 2018 : appliqué au Management des organismes d'éducation / formation**
Systèmes de management des organismes d'éducation/ formation –
Exigences et recommandations pour leur application)



ROUE DE DEMING



AMÉLIORATION CONTINUE



FACTEUR DE RÉUSSITE : COHÉRENCE



LA CERTIFICATION = UN LEVIER D'ACTION

**L'AMÉLIORATION CONTINUE = AMÉLIORATION DES
PERFORMANCES**

L'AMÉLIORATION CONTINUE = AMÉLIORATION DES PERFORMANCES

Ce processus permet de :

- "mieux faire les choses" (excellence opérationnelle),
- utiliser au mieux les moyens (efficience)

avec en ligne de mire la satisfaction client et la compétitivité de l'entreprise

Vous avez la parole !
Vos questions dans le tchat

EQUIPE ACTIVCERT

“ECOUTE ET BIENVEILLANCE”



Marilyn CHERRIER
Présidente d'ActivCert



Sabine GEROSSIER
Chargée relation Clients et gestion administrative



Caroline BOLOT
Assistante administrative



EQUIPE ACTIVCERT “ECOUTE ET BIENVEILLANCE”



www.activcert.fr

Les contacts



www.activcert.fr

Tel : 04 94 88 06 67

Clients : client@activcert.fr