

CiDFF

Centre d'information
sur les droits des femmes
et des familles

Lozère

MANUEL QUALITÉ



CIDFF DE LOZERE

5 boulevard Britexte – 48000 Mende - ☎ 04.66.49.32.65

Mail: formation@cidff48.fr – Site: lozere.cidff.info

N° organisme de formation : 91 48 00298 48

Siret : 388 561.847 000 46

Version : 1.2

MAJ 06.04.2023

- I. LE MANUEL QUALITÉ
 - 1.1 Objet du manuel qualité
 - 1.2 Modalités de gestion du manuel qualité
 - 1.2.1 Rédaction, vérification, approbation et mise à jour du service qualité
 - 1.2.2 Diffusion du manuel qualité
- II. PRÉSENTATION DU SERVICE FORMATION DU CIDFF
 - 2.1 Nos missions
 - 2.2 Nos méthodes
 - 2.3 Nos principales références
 - 2.4 Historique du CIDFF de la Lozère
 - 2.5 SWOT
 - 2.6 Qualiopi, Certif'Région et notre SMQ
- III. DOMAINE D'APPLICATION & ORGANISATION DU SMQ
 - 3.1 Domaine d'application
 - 3.2 Organisation du système de management de la qualité
 - 3.2.1 Le comité de pilotage
 - 3.2.2 L'approche par le processus
 - 3.2.3 La cartographie des processus
 - 3.3 Responsabilités au sein du SMQ
 - 3.4 Gestion des informations documentées
- IV. DESCRIPTIONS DES PROCESSUS / SUIVI DU SYSTEME ET AMÉLIORATION
 - 4.1 Processus de management
 - 4.2 Processus de réalisation
 - 4.3 Processus support
 - 4.4 Amélioration
 - 4.4.1 Audit interne
 - 4.4.2 Amélioration continue
 - 4.4.3 Mesurer la satisfaction et attentes des parties prenantes

I. LE MANUEL QUALITÉ

1.1 Objet du manuel qualité

L'objet de ce document est de décrire la politique de management qualité du service de formation du CIDFF 48 afin d'assurer :

- ▬ La qualité de ses prestations
- ▬ La conformité des dispositifs de formation en référence aux textes réglementaires
- ▬ La satisfaction des parties par son fonctionnement et son amélioration continue

Le manuel qualité doit permettre à l'ensemble des parties intéressées d'avoir une vue complète de notre organisation. Il est complété par des documents opératoires qui précisent les dispositions opérationnelles relatives à la qualité.

Il est donc principalement destiné à une communication auprès des formateur·ice·s, du personnel technique et administratif, et des stagiaires.

Les référentes qualité s'engagent à en donner communication à toute personne qui en fait la demande.

1.2 Modalités de gestion du manuel qualité et diffusion

1.2.1 Rédaction, vérification, approbation et mise à jour du manuel qualité

Le manuel qualité est rédigé par les référentes qualité (RQ), avec le concours de tous les pilotes de processus. Il est vérifié et approuvé par la direction du CIDFF de Lozère, et est revu et mis à jour au minimum 1 fois par an.

1.2.2 Diffusion du manuel qualité

Les référentes qualité organisent la diffusion du manuel qualité.

Il est rendu public sur le site internet du CIDFF de Lozère afin de garantir son accessibilité à tous·tes.

II. PRESENTATION DU SERVICE FORMATION DU CIDFF

2.1 Nos missions

Nous souhaitons promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes et favoriser l'accès aux droits des femmes et des familles dans les domaines juridique, professionnel, économique, social et familial. Notre association s'engage à lutter contre toutes les formes de violences et discriminations.

Pour cela notre service formation intervient sur 4 domaines, au moyen de 8 formations :

- ☰ Accès aux droits
- ☰ Egalité Femmes - Hommes
- ☰ Prévention et lutte contre les violences
- ☰ Accompagnement des personnes d'origine étrangère

2.2 Nos méthodes

L'approche par le genre, pour identifier, analyser, agir sur les effets inégaux produits par les rapports sociaux de sexe.

L'approche intégrée, pour accompagner la mise en œuvre des conditions nécessaires à l'égalité dans tous les domaines.

Ces deux approches s'articulent de façon complémentaire pour lever les freins à la mise en œuvre du principe d'égalité entre les femmes et les hommes.

2.3 Nos principales références

- L'appartenance à la Fédération Nationale des CIDFF ainsi qu'au réseau de la Fédération Régionale des CIDFF d'Occitanie, qui nous ont permis de développer nos compétences et expériences (approches, méthodes, outils et technique).
- Nos réseaux professionnels dans le tissu local de partenaires de l'action sociale, de l'accès aux droits et de l'emploi.
- La reconnaissance de nos partenaires institutionnels : le CIDFF 48 est agréé par l'Etat dans le cadre d'une mission d'intérêt général.
- Notre expérience de plus de 30 ans sur le territoire départemental et régional.

Le CIDFF travaille en collaboration avec les pouvoirs publics, les collectivités territoriales, des établissements publics dans la mise en œuvre des politiques d'égalité femmes-hommes. Il est reconnu pour son expertise dans ces domaines.

Grâce aux compétences et à l'implication de nos formatrices, expertes de terrain, professionnelles et pédagogues, nous avons accompagné avec succès des entreprises, des organismes de formation, des établissements scolaires, des associations et des particuliers.

2.4 Historique du CIDFF de la Lozère et du service formation

Le **CIDFF Lozère** a été créé en **décembre 1991** (déclaré le 21 janvier 1992) à l'initiative de sa première présidente Kristina WAGNER et la première chargée de mission aux droits des femmes et à l'égalité en Lozère Marie-Claude MONOD pour répondre aux besoins du département.

Depuis 1992, trois présidentes se sont succédées à la tête de l'association : Kristina WAGNER, Hélène SANTOLINI, Christine CHAPELLE élue depuis 2002, animées par les mêmes valeurs et par la volonté de répondre au mieux aux demandes du public et aux attentes de nos partenaires.

En 1997, l'association adhère à la nouvelle charte du réseau national des CIDF qui précise les principes déontologiques et s'appelle désormais CEDIFF-CIDF.

En 2008, l'association prend la dénomination CIDFF, commune à l'ensemble du réseau.

En juillet 2013, le CIDFF adopte un nouveau projet associatif, travaillé depuis l'été 2012.

En juillet 2014, l'association déménage dans de nouveaux locaux, plus grands, dont elle est propriétaire.

En juin 2017, l'association modifie ses statuts pour se conformer aux préconisations de la FNCIDFF.

Le 02 octobre 2018, une assemblée générale extraordinaire s'est réunie pour adopter les nouveaux statuts proposés à l'ensemble des CIDFF du réseau.

Le **CIDFF Lozère**, qui exerce une mission d'intérêt général, a, dès le début, combiné l'information juridique à des préoccupations sur l'emploi. L'analyse faite était que l'indépendance et l'égalité auxquelles les femmes aspiraient ou pouvaient prétendre ne pouvaient être atteintes que par une autonomie financière et de vie, apportée par un métier et par un salaire.

Au fil des années, les demandes ont évolué et l'association aussi :

En 2009, le conseil d'administration décide la création d'un poste de direction, après un an de coordination. Parallèlement, est créé le service de médiation familiale

Depuis 2012, le CIDFF a développé des actions et des services en matière de lutte contre les violences faites aux femmes répondant aux orientations des différents plans triennaux de lutte contre ces violences. L'accent a aussi été porté sur la prévention, la sensibilisation et la formation des publics avec le développement des interventions scolaires, de la formation professionnelle pour des publics salariés.

En 2017, l'association est agréée en tant qu'association spécialisée pour accompagner les parcours de sortie de prostitution, agrément renouvelé en 2020.

Les évolutions législatives et réglementaires régulières incitent le CIDFF de Lozère à la mise en place d'actions pour l'amélioration continue de la qualité de ses prestations de formations.

Concernant le service formation :

La loi du 5 mars 2014 a confié aux financeurs de la formation professionnelle continue l'amélioration de la qualité et la transparence de l'offre de formation.

Le décret n°2015-790 du 30 juin 2015, entré en vigueur le 1er janvier 2017, est venu compléter la loi du 5 mars et a fixé 6 critères à partir desquels les financeurs ont défini 21 indicateurs auxquels les organismes de formation doivent répondre.

Le 23 septembre 2015 nous sommes enregistré en tant que prestataire de formation en sous le numéro 914800298 48 de la DIRECCTE de la Lozère.

Depuis le 1er janvier 2017, les organismes financeurs ont l'obligation d'inscrire sur un catalogue de référence les prestataires de formation qui remplissent les conditions de qualité précisées par le décret.

Les financeurs ont ainsi mis en ligne, à destination des organismes de formation (OF) pour leur validation, une plateforme d'enregistrement nommée **Datadock**. Afin de répondre aux exigences de cette réglementation, le **CIDFF Lozère** s'est engagé dans cette politique de démarche qualité, menant à la mise en œuvre du décret, et au référencement sur **Datadock**. Nous avons été datadocké le **18 avril 2019**. **Datadock** permettait également de donner une meilleure visibilité aux organismes de formation et de témoigner de leur capacité à dispenser des formations de qualité. Les indicateurs qualité ont pour vocation d'améliorer la lisibilité de l'offre de formation, d'inciter « les organismes de formation à donner davantage d'informations utiles aux financeurs et aux bénéficiaires, notamment sur les indicateurs de résultats et d'accroître la capacité de l'offre de formation à s'adapter aux besoins du public à former. ».

Le **CIDFF Lozère** a par la suite été certifié **Qualiopi** le **12 novembre 2021**, puis certifié **Certif'Région** le **28 juin 2022**.

2.5 SWOT du CIDFF

| FORCES | FAIBLESSES |
|--|---|
| <p>Prise en considération des besoins des stagiaires pour la conception des programmes de formation</p> <p>Ecoute active pour améliorer la satisfaction des stagiaires</p> <p>Très fort engagement sur le respect des certifications Qualiopi et Certif'Région</p> <p>Equipe aux multiples formations et compétences</p> | <p>Manque de visibilité du service de formation sur le territoire</p> <p>Moyen de communication limité</p> <p>Effectif restreint</p> <p>Modalité de formation en distanciel améliorables</p> |
| OPPORTUNITES | MENACES |
| <p>Besoins forts identifiés sur le territoire</p> <p>Peu de concurrence sur le territoire</p> <p>Visibilité croissante des problématiques traitées par le CIDFF</p> <p>Montée en compétences de la proposition régionale de l'offre de formation</p> | <p>Positionnement de nouvelles structures sur ces thématiques</p> <p>Faible densité de public sur le territoire</p> <p>Sentiment d'autoformation des professionnel.le.s de tous secteurs lié aux NTIC</p> |

2.6 Qualiopi, Certif'Region et notre SMQ

Dans le cadre de la loi n°2018-771 du 5 Septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel est mis en place **QUALIOPi**. Il s'agit de la marque de certification qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences (OPAC) selon le R.N.Q ou R.N.C.Q. Cette marque est délivrée par des organismes certificateurs reçus par le COFRAC.

QUALIOPi est la seule certification qui permet depuis le 1er Janvier 2022, aux organismes qui dispensent des actions de formations, de bilan de compétences, de V.A.E et ou d'apprentissages, d'obtenir des fonds de financements publics et/ou mutualisés. Les fonds publics et/ou mutualisés sont des financements délivrés par des OPCO, l'Etat, les Régions, la caisse des dépôts et consignations, Pôle emploi et l'Agefiph. Cette certification s'accompagne d'un référentiel R.N.Q ou R.N.C.Q. Il signifie Référentiel National (de Certification) Qualité. Il s'agit du référentiel de Certification **QUALIOPi**. Il est défini par le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au Référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.

La région Occitanie a fait le choix de se positionner aussi comme instance de labellisation pour affirmer son engagement sur la qualité et l'accompagnement des opérateur·ice·s de formation. Elle est habilitée par France Compétences pour délivrer le label **Certif'Région**. Le référentiel **Certif'Région** inclue l'ensemble des indicateurs du R.N.Q et y ajoute 11 indicateurs spécifiques supplémentaires.

Ces démarches et le Système Management Qualité (SMQ) permettent au service formation du CIDFF de la Lozère de :

- Mieux appréhender les enjeux pour mieux s'adapter
- Optimiser son fonctionnement interne grâce à l'amélioration continue
- Impliquer les équipes autour d'un projet commun.
- Ouvrir nos formations à de nouveaux marchés

Et apporte aux stagiaires et aux partenaires de nouveaux avantages tels que :

- Des services en adéquation avec leurs exigences
- Une amélioration de la satisfaction grâce à une meilleure compréhension de leurs attentes
- Une confiance renforcée des parties prenantes
- Un système de management de la qualité fondé sur l'approche par processus
- Une anticipation des moyens nécessaires à l'évolution des processus de formation et/ou d'analyse de pratique
- Une évaluation des processus et une révision des objectifs en matière de qualité

« Améliorer de façon continue l'efficacité de ses procédures »

III. DOMAINE D'APPLICATION ET ORGANISATION DU SMQ

3.1 Domaine d'application

Le Système de Management de la Qualité et le champ d'application de notre démarche qualité s'applique uniquement à toutes les activités en lien avec le service formation.

Ces activités comprennent :

- Les actions de formations auprès des salariés (de la conception, en passant par la réalisation jusqu'à son évaluation)

Il exclut les activités hors du champ du service de formation.

La finalité du service formation est de :

- Prévenir toute forme de violences et d'inégalités dans la société actuelle
- Favoriser le développement des compétences des salarié·e·s et l'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle
- Contribuer au développement économique et culturel et à la promotion sociale des salarié·e·s
- Contribuer à la sécurisation des parcours professionnels ([Article L6311-1 du Code du Travail](#))

L'action de formation est définie à l'article [L6353-1 du Code du Travail](#) par :

- Un objectif
- Un programme de formation
- Les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement
- Le suivi de la réalisation de l'action
- Les moyens d'évaluation mis en œuvre

Les prestations de formation professionnelle s'adressent à :

- Professionnel·le·s de tous secteurs ainsi que les organismes de formation souhaitant entrer dans la démarche **Certif'Région** Occitanie et souhaitant valoriser une démarche liée à l'égalité professionnelle

3.2 Organisation du système de management de la qualité

3.2.1 Le comité de pilotage

La démarche qualité est coordonnée par un comité de pilotage (COPIL) dont la composition est la suivante :

- Directrice
- 2 référentes qualité
- Référente pédagogique
- Référente administrative
- 1 formatrice de chaque formation

Le COPIL se réunit 2 fois par an et a pour mission de :

- Définir la politique qualité et ses axes stratégiques
- Réaliser et actualiser annuellement la cartographie des processus
- Fixer les objectifs annuels de la démarche qualité
- Evaluer, semestriellement, l'état d'avancement des actions et les résultats de la démarche qualité
- Définir et suivre les modalités de l'écoute stagiaire
- Valider les documents qualité du service formation
- Rédiger, mettre à jour et diffuser le manuel qualité

3.2.2 L'approche par le processus

Nous avons adopté une approche par processus pour définir notre Système de Management de la Qualité. Comme le montre la cartographie page suivante (p12), les processus de management, de réalisation et de support ont été identifiés puis décrits sous la responsabilité de la directrice de la structure.

Nos 3 processus comprennent :

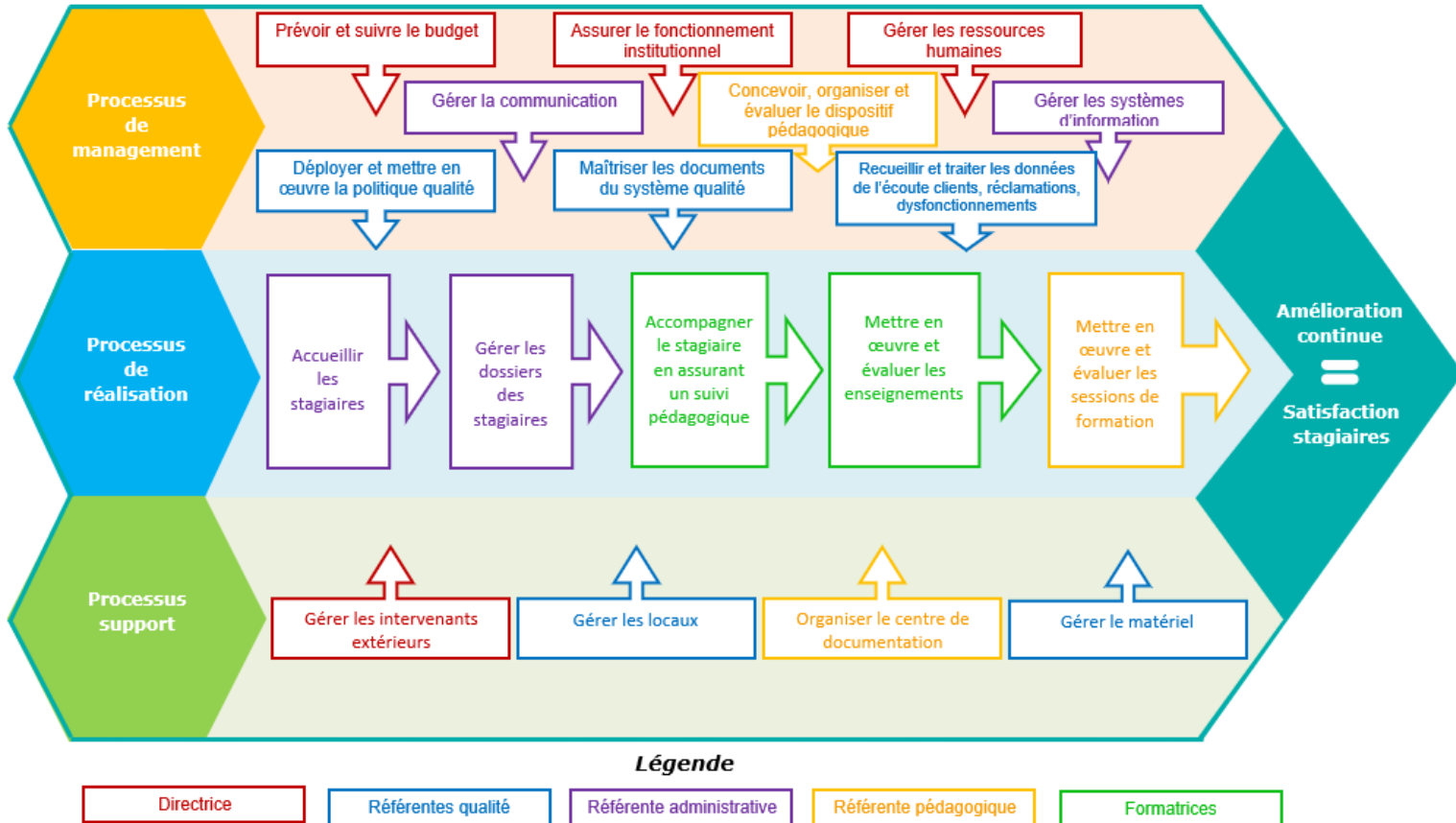
☰ **1 processus de management** qui comprend les activités de management utiles au fonctionnement et à la dynamique d'amélioration du service formation du CIDFF de la Lozère. Ce processus est piloté par la directrice du CIDFF de la Lozère.

☰ **1 processus de réalisation** défini selon les attentes et besoins des stagiaires pour: entreprises, associations, salariés, bénévoles, OF...

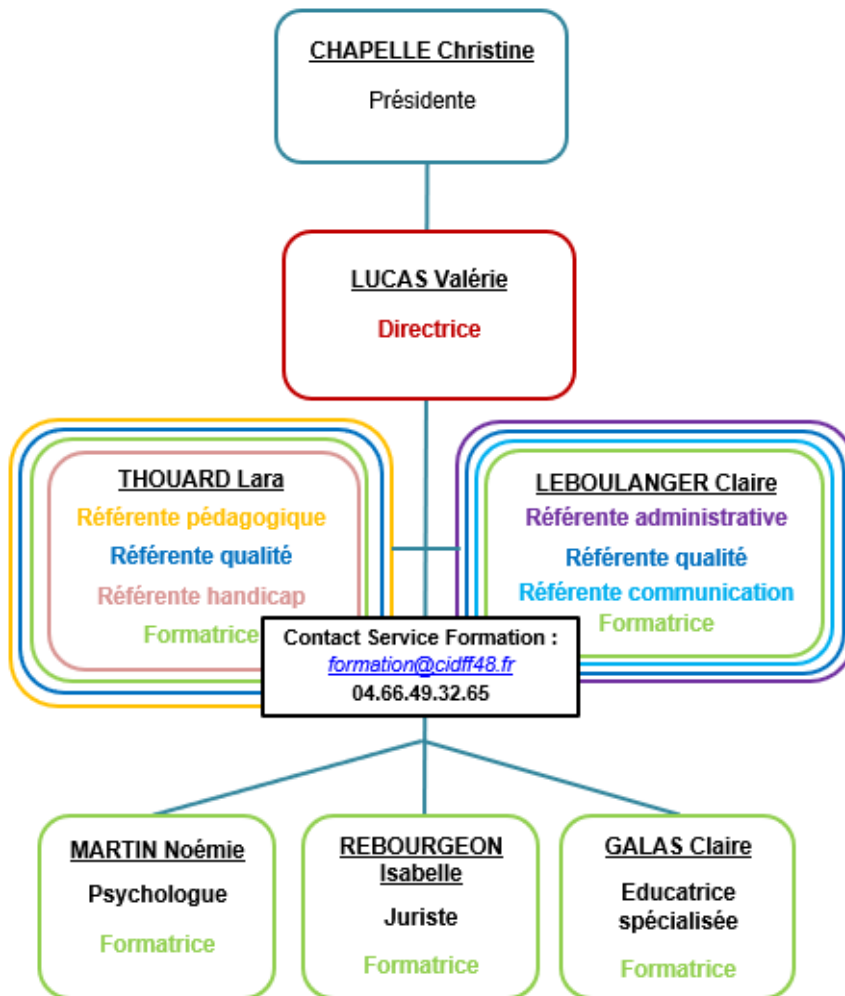
☰ **1 processus support** nécessaire au fonctionnement de l'organisation, avec finalité le bon déroulement des processus de réalisation, dans des conditions de sécurité optimales.

A noter : les attentes et besoins des différentes parties prenantes listées ci-après sont pris en compte dans chaque processus

3.2.3 La cartographie des processus



3.3 Responsabilité au sein du SMQ



Sur l'ensemble de son site le CIDFF de la Lozère ne compte que des salariés en CDI.

En fonction des projets, des commandes de prestations, et afin de garantir l'adéquation des prestations aux attentes des stagiaires, notre service de formation peut avoir recours très ponctuellement à des prestataires extérieur·e·s expert·e·s de leur domaine de spécialité. Pour autant, dans une optique de qualité, toutes les membres de notre équipe, quel que soit leur statut, sont appelées à participer à la co-construction et à l'animation de notre SMQ.

Au-delà des responsabilités opérationnelles spécifiées dans l'organigramme fonctionnel ci-dessus, les responsabilités plus spécifiquement liées au SMQ sont définies ci-après :

Fonctions de la direction

La Directrice a pour mission, en lien avec le CA, de :

- Définir la stratégie générale, la politique et les objectifs qualité en lien avec les certifications Qualiopi et Certif'Région
- Participer à la définition et à la promotion du SMQ
- Allouer les moyens nécessaires à la mise en place et à la pérennité du SMQ
- Piloter les réunions d'équipe visant à l'amélioration des processus en traduisant les objectifs dégagés par l'analyse des tableaux de suivi en plans d'actions correctives et préventives consignées en compte-rendu
- Approuver et valider les évolutions des documents qualité.
- Promouvoir et animer la démarche qualité, avec l'assistance des référentes qualité

Fonctions des Référentes Qualité (RQ)

Les référentes qualité ont pour mission de :

- Contribuer à la définition et à la planification de la mise en œuvre du SMQ, notamment en préparant la documentation nécessaire aux audits
- Rédiger et réviser la documentation qualité
- Suivre le traitement des fiches de non-conformité, des actions correctives et préventives engagées
- Contribuer à la promotion de la démarche qualité, notamment via des actions de sensibilisation qualité

Missions qualité de la référente pédagogique

La référente pédagogique a pour mission de :

- Vérifier et valider la conception des produits de formation
- Rédiger ou valider les évaluations pédagogiques
- Accompagner les formatrices
- Valider et classer les supports pédagogiques dans l'Intranet
- Faciliter et réguler les échanges

Missions qualité de la référente communication

La référente communication a pour mission de :

- S'assurer du bon usage des logos et chartes graphiques des certifications Qualiopi et Certif'Region, ainsi que celle de la FNCIDFF
- S'assurer de la diffusion, du contenu et des supports de communication

Missions qualité des formatrices

Les formatrices ont pour mission de :

- Appliquer les procédures du système qualité
- Informer les stagiaires sur les dispositions relatives à la qualité au sein du CIDFF de la Lozère et sur les outils mis à leur disposition pour exprimer leur niveau de satisfaction
- Relayer les non-conformités détectées dans leur activité et émettre des suggestions d'amélioration via une fiche d'amélioration adressée automatiquement aux référentes qualité

Le CIDFF de Lozère a constitué une équipe dédiée à l'accompagnement de tous·tes ses stagiaires avec la formation d'une **référente handicap**.

Son rôle est de :

- Proposer les adaptations nécessaires au bon déroulement de leur formation.
- Accompagner les personnes en situation de handicap
- Intégrer des personnes en situation de handicap, en développant leurs connaissances et leurs compétences.

3.4 Gestion des informations documentées

La documentation liée au SMQ du CIDFF de La Lozère est informatisée et enregistrée dans un espace de stockage Intranet en ligne sécurisé et sur un drive, protégé par un mot de passe.

IV. DESCRIPTION DES PROCESSUS / SUIVI DU SYSTEME ET AMELIORATION

4.1 Processus de management

Prévoir et suivre le budget

Le budget du CIDFF de la Lozère est élaboré et suivi par la direction.

Assurer le fonctionnement institutionnel

Le fonctionnement du CIDFF de la Lozère est soumis à un agrément attribué par la FNCIDFF, qui est de 5 ans depuis 2022. Les règles de fonctionnement sont décrites dans un règlement intérieur.

Gérer les ressources humaines

Chaque fonction ou mission spécifique est décrite dans une fiche de poste ou de mission. Un entretien annuel de l'ensemble des membres du personnel est réalisé.

Gérer les systèmes d'information en interne

Les principaux outils informatiques utilisés au sein de la structure sont un intranet et un serveur de stockage en réseau (N.A.S), pour la mise en commun des documents de travail de l'équipe. Un drive a également créé pour les référentes qualité. L'équipe communique également par mails et se réunit au minimum une fois par semaine.

Gérer la communication externe

Le CIDFF de Lozère dispose d'un site internet, d'un LinkedIn, d'un Facebook, suivie par la référente communication.

Concevoir, organiser et évaluer le dispositif pédagogique

A compter de 2023, un projet pédagogique sera élaboré tous les 3 ans pour définir les valeurs et conceptions de la formation. Ce projet pédagogique comprend l'ensemble des ressources, stratégies, méthodes et acteur-ice-s interagissant pour atteindre des objectifs d'acquisition de compétences. Il comprend l'ensemble des formations et projets de formation proposés par le service formation. Le catalogue de formation est mis à jour tous les ans.

La politique et les objectifs qualité fixés pour le service formation, les retours d'information concernant les stagiaires, l'efficacité des processus, l'état des actions correctives et préventives, les réclamations et dysfonctionnements, les changements pouvant affecter le Système de Management de la Qualité (SMQ) ainsi que les axes d'amélioration continue sont traités par le comité de pilotage qualité (COFIL). Des réunions peuvent avoir lieu entre les référentes qualité au besoin avec d'autres membres de l'équipe.

Maitriser les documents du système qualité

La documentation qualité est gérée par les référentes qualité qui conservent toutes les versions des documents qualité. Ceux-ci sont diffusés en interne sur le NAS.

Chaque processus est géré par la personne concernée (cf cartographie des processus) qui assure l'organisation, la mise à jour, l'information, le suivi et la vérification de l'efficacité de son processus.

Afin de favoriser l'utilisation des documents qualité dans leur version actualisée, aucun document qualité n'est stocké ou archivé dans sa version papier hormis par les référentes qualité.

Recueillir et traiter les données de l'écoute stagiaire, les réclamations et les dysfonctionnements

Les stagiaires participent au processus par le recueil de leur satisfaction, qui est analysé au cours de bilans annuels.

Une fiche d'amélioration du système qualité permet à toutes les parties de signaler les dysfonctionnements.

4.2 Processus de réalisation

Les processus de réalisation décrivent le cœur de métier du service formation du CIDFF de la Lozère :

- Les prestations de formation de l'inscription à l'évaluation

4.3 Processus support

Les processus support concourent au succès des processus de réalisation en leur fournissant les moyens de leur bon déroulement : gestion des intervenant·e·s extérieurs, des locaux, du matériel, du centre de documentation et accueil des stagiaires.

4.4 Amélioration

La mise en œuvre des objectifs de de notre politique qualité fait l'objet d'un suivi attentif mesuré objectivement via les indicateurs consignés dans le tableau de bord qualité renseigné par les référentes qualité.

Tout objectif non atteint fait l'objet d'une fiche d'amélioration, suivie par le biais du tableau de "Tableau de suivi et d'amélioration".

Des réunions d'équipe déclenchées en cas de besoin permettent à l'équipe de travailler et de s'impliquer pleinement dans la démarche d'amélioration, de faire état des éventuelles difficultés rencontrées dans la mise en œuvre et/ou le suivi des dispositions établies, voire de proposer des réajustements desdites dispositions.

Dans un souci d'amélioration, toutes les salariées du CIDFF de la Lozère et tous·tes les stagiaires sont encouragé·e·s à émettre une proposition d'amélioration via la Fiche d'Amélioration pour Suggestion d'Amélioration dont les données sont directement transmises aux référentes qualité pour analyse.

Les suggestions d'amélioration considérées comme efficaces et en accord avec la stratégie du CIDFF sont validées par la direction, suivant les modalités décrites dans la procédure "Maîtrise des actions correctives et préventives". Le recours à l'intelligence collective garantit ainsi une optimisation du SMQ.

4.4.1 Audit interne

| | | | |
|--|--|--------------------|--|
| Objet | Suivre l'évolution des processus et leur efficacité avec la mise en place d'audits internes | | |
| Pilote | Les référentes qualité | | |
| Besoins et attentes des parties prenantes | Direction : avoir un outil de management pour mesurer les écarts et avoir une vision globale des pistes de progrès possibles | | |
| Données d'entrée | Les référentes qualité planifient les audits ; elles peuvent, au besoin, faire appel à des auditeurs externes pour vérifier que le système qualité répond aux exigences de la certification Qualiopi et Certif' Région | | |
| Méthode | Quoi | Qui | Comment |
| | 1 - Planification des audits | Référentes qualité | Rétroplanning |
| | 2 - Préparation de l'audit | | Réunions |
| | 3 - Conduite des entretiens d'audit | | Entretien |
| | 4 - Rédaction d'un support d'audit | | Rapport d'audit |
| | 5 - Si besoin, proposition des actions correctives | | Mise en œuvre du processus d'amélioration continue |
| | 6 - Mesure de l'efficacité de l'action | | Bilan des actions |
| Résultats attendus | Amélioration des processus et procédures | | |
| Indicateurs de performance | Nombre d'actions correctives et/ou préventives | | |

4.4.2 Amélioration continue

| | | | |
|--|--|--------------------|--|
| Objet | Maitriser le processus amélioration continue pour assurer un service efficace et adapté à l'ensemble des parties prenantes | | |
| Pilote | Les référentes qualité | | |
| Besoins et attentes des parties prenantes | <p>Stagiaires : être sûr que tout est mis en œuvre pour prendre en compte ses réclamations (si elles sont justifiées / manuel qualité et/ou aux différents référentiels)</p> <p>Formatrices : prise en compte des suggestions émises lors des réunions de service et /ou pédagogiques</p> <p>Entreprises (donneur d'ordre) : prise en compte des observations suite à enquête de satisfaction (suivi de la formation)</p> <p>Structures : prise en compte des remarques / non conformités</p> <p>Direction : obtenir des améliorations de la performance globale et accroître l'efficacité des processus en accord avec la politique du CIDFF de Lozère</p> | | |
| Données d'entrée | <p>En fonction des parties prenantes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiche évaluation des formations, audit interne, compte rendus réunions de service ou pédagogiques - Questionnaire de satisfaction - Exigences des référentiels - Suivi des processus | | |
| Méthode | Quoi | Qui | Comment |
| | 1 – Rassemblement de toutes les données nécessaires à la réalisation du processus | Référentes qualité | Tableau de bord, compte rendus d'audits, de réunions |
| | 2 – Analyse des informations | | Bilan |
| | 3 – Présentation de l'analyse à la direction | | COPIL |
| | 4 – Présentation des résultats à l'équipe | | Réunions de service |
| 5 – Proposition des actions correctives | Mise en œuvre du processus d'amélioration Continue | | |

| | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------|-----------------|
| | 6 – Présentation du plan d'action à la direction | Référentes qualité | Plan d'actions |
| | 7 – Validation par la direction | Directrice | |
| | 8 – Mise en place du plan d'action et suivi | Equipe du service | Tableau de bord |
| Résultats attendus | Amélioration des processus et procédures | | |
| Indicateurs de performance | Nombre d'actions correctives et/ou préventives | | |

4.4.3 Mesurer la satisfaction et attentes des parties prenantes

| | |
|--|---|
| Objet | Mettre en œuvre les moyens de recueil des attentes des parties prenantes et mesurer leur satisfaction |
| Pilote | Les référentes qualité |
| Besoins et attentes des parties prenantes | <p>Stagiaire : une formation adaptée à ses besoins</p> <p>Structure : une formation adaptée aux besoins de la structure</p> <p>Financeurs : une formation qui respecte les termes d'une convention</p> <p>Collectivités publiques : des informations fiables et immédiates qui prennent en compte le contexte économique et l'environnement de la formation en général</p> <p>Formatrices : des consignes claires et des contenus de formation adaptés aux stagiaires</p> <p>Direction : une information disponible à tout moment sur l'activité du service formation</p> |
| Données d'entrée | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ecoute stagiaire ▪ Veille réglementaire ▪ Résultats d'évaluation ▪ Résultats des réunions internes et externes ▪ Politique et stratégie du CIDFF la Lozère |

| | Quoi | Qui | Comment |
|-----------------------------------|---|--------------------------------|--|
| Méthode | 1 – Recueil des informations en fonction des parties prenantes | Equipe du service de formation | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluation des formations par les stagiaires ▪ Bilan des formations et suivi des conventions ▪ Compte rendus des réunions extérieures ▪ Réunions pédagogiques |
| | 2 – Analyse des informations et mise en cohérence au regard de la politique et de la stratégie du service formation | | Réunion de service |
| | 3 – Liste des actions à mettre en place | Référentes qualité | Entretiens et propositions d'actions |
| | 4 – Mise en place du plan d'action | | Réunions |
| | 5 – Suivi de la mise en œuvre des actions | | Réunions des services, réunions extérieures |
| | 6 - Mesure de l'efficacité des actions | | Processus concerné par l'action et prise de contact avec les parties prenantes concernées |
| Résultats attendus | Prise en compte des attentes Une image du CIDFF de Lozère renforcée au regard de sa politique qualité. | | |
| Indicateurs de performance | Nombre d'actions d'amélioration mise en place et réponses aux attentes stagiaires | | |