

Critère 3 : La surveillance et l'évaluation de l'efficacité du système qualité à partir des mesures réalisées

Indicateur 4 (indicateur Éduform)

Plan Planifier

Sens, objectifs du critère

Pour maintenir son système de management de la qualité (SMQ), le prestataire met en place un dispositif de veille concernant la qualité de ses prestations.

Recueillir les données.

Élaborer un bilan.

Identifier les axes prioritaires d'amélioration.

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par un recueil partiel des données, une analyse incomplète ne permettant pas d'identifier les pistes d'amélioration...

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par l'absence de recueil de données, l'absence d'analyse, l'absence d'évaluation des résultats des mesures, l'absence de revue de direction...

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps

1. Recueillir les données

Quel système est mis en œuvre pour recueillir les avis et suggestions des bénéficiaires, financeurs, entreprises et équipes pédagogiques ?

Quelle est la fréquence de ces recueils ?

Comment sont recueillis les dysfonctionnements ?

Qui recueille les dysfonctionnements ?

Comment sont organisées les revues de processus ?

Quelle est la fréquence de la tenue des revues de processus ?

Qui participe aux revues de processus ?

Quel système est mis en œuvre pour mesurer l'atteinte des objectifs et la performance du pilotage et de l'organisation ?

2. Analyser et exploiter les données

Comment les données recueillies sont-elles analysées et exploitées ?

Comment les résultats des enquêtes de satisfaction sont-ils analysés et exploités ?

Comment les résultats des audits internes et externes sont-ils analysés et exploités ?

Quels sont les acteurs impliqués dans l'analyse et l'exploitation des résultats ?

3. Vérifier la pertinence et l'efficacité du système de management de la qualité

Quelle place les revues de direction occupent-elles au sein de l'organisation ?

En quoi permettent-elles de mesurer l'efficacité du système de management par la qualité ? De faire le point sur les opportunités d'amélioration ?

Comment sont pris en compte les résultats en deçà des objectifs poursuivis ?

Comment les revues de direction sont-elles formalisées et partagées ?

Catégorie d'action

AF BdC VAE FA

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Fréquence du recueil de données

Nombre et fréquence des revues de processus et nombre

Taux de traitement des dysfonctionnements

Taux de réalisation des objectifs du plan de développement