

## Critère 4 : La mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue

Indicateurs 5 et 6 (Qualiopi critère 7 indicateurs 31 et 32, précisés pour Éduform)

### Plan Planifier

#### Sens, objectifs du critère

Le prestataire intègre le principe d'amélioration continue à la démarche de pilotage par la qualité.

Mettre en œuvre les modalités de traitement des remontées du système d'écoute pour améliorer la qualité de service (fonctionnement et prestations).

### Non-conformité

Pas de pondération en non-conformité mineure pour les indicateurs 5 et 6.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par un défaut de mise en œuvre, même partiel, de chaque indicateur.

### Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
<b>1. Prendre en compte les remontées</b> Comment le stagiaire, le client sont-ils informés des modalités de réclamation ? Comment est mis en œuvre le traitement des réclamations ? Quels sont les acteurs impliqués ? Quels moyens sont mis à disposition de l'ensemble des acteurs (internes et externes) pour communiquer avec la direction sur les dysfonctionnements, signaler les difficultés rencontrées et proposer des améliorations ? Comment l'enregistrement des réclamations est-il assuré ? Quelle traçabilité des autres remontées ? Comment leur analyse est-elle menée ? par qui ?	✓	✓	✓	✓
<b>2. Corriger et prévenir</b> De quelle manière sont définies et instaurées les mesures correctives en réponse aux réclamations, difficultés et dysfonctionnements remontés ? Par qui ? Suite à l'identification de pistes d'amélioration, de quelle manière sont définies et instaurées les mesures préventives ? Par qui ? Quelle place les revues de direction occupent-elles dans la mise en œuvre des actions d'amélioration au sein de l'organisation ? Existe-t-il une planification des actions d'amélioration ? Comment les parties prenantes sont-elles informées des actions engagées ?	✓	✓	✓	✓
<b>3. Progresser</b> Comment s'assure-t-on de l'efficacité et de la pérennité des solutions mises en place ? En quoi les appréciations, les résultats des différents audits et contrôles, le tableau de suivi d'indicateurs) permettent-ils d'apporter des éléments pour améliorer : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le fonctionnement quotidien de la structure de formation ?</li> <li>- Le déroulement de l'année en cours ?</li> <li>- Les orientations stratégiques, les actions à plus longues échéances ?</li> </ul> Comment les parties prenantes sont-elles informées des évolutions ?	✓	✓	✓	✓

### Check Évaluer

#### Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de réponses aux questionnaires de satisfaction, par catégorie de parties prenantes sondées  
 Nombre de fiches de réclamations enregistrées  
 Taux de traitement  
 Évolution du nombre de réclamations récurrentes  
 Régularité de la planification des actions d'amélioration  
 Tableau de suivi d'indicateurs avec valeurs cibles  
 Bilans annuels, compte-rendus des instances