

## Critère 2 : La mise en œuvre du système qualité

Indicateur 3 (indicateur Éduform)

### Plan Planifier

#### Sens, objectifs du critère

La démarche qualité est partagée par l'ensemble des personnels.

Mettre en œuvre des pratiques collaboratives et une organisation structurée.

Assurer l'accessibilité de tous les documents concernant la gestion de la qualité.

Définir clairement les rôles et responsabilités.

#### Non-conformité

**Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par** une mise en œuvre partielle : rôles et/ou relations partiellement définis, un défaut ponctuel dans l'accessibilité des documents qualité...

**Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par** des pratiques collaboratives inexistantes, une démarche qualité non partagée...

### Do Mettre en œuvre

#### Acteurs - Actions - Moyens - Temps

##### 1. Rendre tous les personnels acteurs de la démarche qualité

Comment la démarche est-elle déployée ?

Ses étapes constitutives sont-elles formalisées dans un plan d'actions ?

En quoi est-elle visible dans le fonctionnement mis en place, dans les rôles définis et dans l'action des personnels ?

Comment son appropriation par l'ensemble des personnels est-elle vérifiée ?

Comment la structure favorise-t-elle les interactions entre les différents acteurs (recherche de synergies) ?

Comment cela se traduit-il dans l'organigramme ?

##### 2. Manager

Comment et auprès de qui le mode de management est-il explicité ?

Quelles sont les modalités mises en place pour favoriser le travail collaboratif des personnels ?

Quel est l'investissement des personnels dans la réflexion collective et la mise en œuvre de la démarche qualité ?

##### 3. Communiquer

Quels sont les outils de communication et d'information sur la démarche qualité déployés dans l'organisme ?

Quand et comment sont-ils mobilisés ?

##### 4. Réguler

Comment l'organisme de formation s'assure-t-il que toutes les informations ont été comprises et intégrées dans l'activité au quotidien ?

#### Catégorie d'action

AF	BdC	VAE	FA
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓

### Check Évaluer

#### Exemples d'indicateurs de suivi

Proportion des acteurs qui ont connaissance de la démarche qualité et peuvent s'y inscrire (cible : 100%)

Tous les indicateurs de suivi sont définis et connus de tous.

Dans le cas d'un pilotage par les processus :

- la cartographie est établie et à jour ;
- les processus sont décrits ;
- les responsables et acteurs impliqués sont désignés.

Nombre de temps de travail ou de temps de réflexion collectifs

Taux de participation aux temps de réflexion et représentativité des différentes catégories de parties prenantes internes