

**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)**

EDU QUAL 404

V1 22-05-24

**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.**

|  |
| --- |
| **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). |

|  |
| --- |
| **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 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Do** Mettre en œuvre | | | | |
| **Acteurs - Actions - Moyens - Temps** | Catégorie d’action | | | |
| AF | BdC | VAE | FA |
| **1. Prendre en compte les remontées**  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 ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **2. Corriger et prévenir**  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 ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| **3. Progresser**  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 :   * le fonctionnement quotidien de la structure de formation ? * Le déroulement de l’année en cours ? * Les orientations stratégiques, les actions à plus longues échéances ?   Comment les parties prenantes sont-elles informées des évolutions ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |