**13. Mettre en œuvre une démarche visant à améliorer les prestations**

***Description***

L'indicateur 13 exige que l'organisme de formation adopte une démarche d’amélioration continue pour optimiser ses prestations. Cela implique de structurer un processus permettant de collecter, analyser et exploiter des données issues de différentes sources (bénéficiaires, parties prenantes, indicateurs internes) afin d’améliorer les formations et services proposés.

**Étape 1 : Structurer la démarche d’amélioration continue**

1. **Formaliser la démarche** :
	* Rédiger une procédure décrivant les étapes du processus d’amélioration continue.
	* Définir les objectifs de la démarche (exemple : augmenter la satisfaction des bénéficiaires, améliorer les résultats pédagogiques, optimiser les processus internes).
2. **Identifier les sources d’information** :
	* **Retours des bénéficiaires** : questionnaires de satisfaction, évaluations à chaud et à froid.
	* **Parties prenantes** : entreprises, financeurs, formateurs, autorités de certification.
	* **Indicateurs internes** : taux de réussite, taux d’abandon, retards, incidents logistiques.
3. **Nommer un responsable de la démarche** :
	* Désigner une personne ou une équipe chargée de piloter et de coordonner la démarche d’amélioration continue.

**Étape 2 : Collecte des données**

1. **Mettre en place des outils de recueil** :
	* Questionnaires de satisfaction standardisés (à chaud et à froid).
	* Boîte à suggestions ou formulaires en ligne pour recueillir les retours spontanés.
	* Registre des incidents ou dysfonctionnements (logistique, matériel, organisation).
2. **Planifier la collecte régulière des données** :
	* À la fin de chaque session de formation (évaluation à chaud).
	* 3 à 6 mois après la formation pour mesurer l’impact (évaluation à froid).
	* Réunions périodiques avec les formateurs et parties prenantes.
3. **Centraliser les données** :
	* Regrouper toutes les informations dans une base de données ou un tableau de suivi pour faciliter l’analyse.

**Étape 3 : Analyse des données**

1. **Analyser les retours des bénéficiaires** :
	* Identifier les points forts et les axes d’amélioration des formations (contenus, méthodes pédagogiques, organisation).
	* Calculer des indicateurs clés (taux de satisfaction, taux de recommandation, etc.).
2. **Examiner les retours des parties prenantes** :
	* Analyser les attentes des entreprises et financeurs concernant l’adéquation des formations aux besoins du marché.
	* Identifier les retours des formateurs sur les contenus ou modalités pédagogiques.
3. **Évaluer les indicateurs internes** :
	* Taux de réussite aux certifications.
	* Taux d’abandon ou d’absentéisme.
	* Respect des délais et de la logistique.
4. **Repérer les écarts et dysfonctionnements** :
	* Identifier les écarts entre les objectifs prévus et les résultats obtenus.
	* Prioriser les problématiques à traiter selon leur impact.

**Étape 4 : Élaboration d’un plan d’action**

1. **Définir des actions correctives et préventives** :
	* Actions correctives : résoudre les problèmes identifiés (exemple : mise à jour des contenus pédagogiques, amélioration des supports, renforcement des compétences des formateurs).
	* Actions préventives : anticiper les risques futurs (exemple : meilleure gestion logistique, formation des équipes).
2. **Planifier les actions** :
	* Fixer des objectifs clairs et mesurables.
	* Définir les responsables des actions et les délais de mise en œuvre.
3. **Communiquer sur le plan d’action** :
	* Informer les parties prenantes des mesures prises pour améliorer les prestations.

**Étape 5 : Mise en œuvre des actions**

1. **Appliquer les actions définies** :
	* Mettre à jour les contenus pédagogiques et supports.
	* Former les équipes internes ou les formateurs si nécessaire.
	* Optimiser les processus organisationnels (planning, logistique, etc.).
2. **Suivre la mise en œuvre** :
	* Assurer un suivi régulier pour vérifier que les actions sont bien réalisées dans les délais impartis.

**Étape 6 : Suivi et évaluation des résultats**

1. **Mesurer l’efficacité des actions mises en œuvre** :
	* Comparer les résultats avant et après les actions (exemple : augmentation du taux de satisfaction ou de réussite).
	* Réaliser des enquêtes ou des entretiens pour valider l’impact des améliorations.
2. **Ajuster les actions si nécessaire** :
	* Si les résultats ne sont pas satisfaisants, revoir les actions ou en définir de nouvelles.
3. **Documenter les résultats** :
	* Conserver une traçabilité des actions mises en œuvre et des résultats obtenus.

**Étape 7 : Pérennisation de la démarche**

1. **Institutionnaliser l’amélioration continue** :
	* Intégrer la démarche dans le fonctionnement régulier de l’organisme (réunions périodiques, tableaux de bord, etc.).
	* Former les équipes à la démarche d’amélioration continue.
2. **Mettre en place des outils de suivi permanent** :
	* Utiliser des tableaux de bord pour suivre les indicateurs clés.
	* Réaliser des audits internes réguliers pour évaluer la qualité des prestations.

**Exemples de preuves à fournir lors d’un audit**

* Procédure écrite décrivant la démarche d’amélioration continue.
* Questionnaires de satisfaction et synthèses des résultats.
* Registre des incidents ou dysfonctionnements.
* Plans d’action détaillés (actions correctives et préventives).
* Comptes rendus de réunions d’analyse ou de suivi.
* Preuves des actions mises en œuvre (mises à jour des contenus, formations des équipes, etc.).
* Rapports d’évaluation des résultats des actions.

**Conclusion**

En suivant ce processus, **CGPC** pourra garantir la mise en œuvre d’une démarche structurée et efficace d’amélioration continue. Cela permettra d’optimiser la qualité des prestations, d’augmenter la satisfaction des bénéficiaires et des parties prenantes