**22. Mettre en œuvre une démarche d’amélioration continue à partir des résultats observés**

***Description***

L'indicateur 22 exige que l’organisme de formation adopte une stratégie d’amélioration continue basée sur l’analyse des résultats obtenus, afin d’optimiser ses prestations et d’accroître la satisfaction des bénéficiaires et des parties prenantes.

**Étape 1 : Collecter les données pertinentes**

1. **Identifier les sources de données** :
   * **Résultats des formations** : taux de réussite, taux d’abandon, compétences acquises.
   * **Satisfaction des bénéficiaires** : questionnaires à chaud et à froid, retours individuels.
   * **Feedback des parties prenantes** : avis des entreprises, financeurs, formateurs.
2. **Utiliser des outils de collecte** :
   * Questionnaires en ligne (Google Forms, SurveyMonkey).
   * Entretiens individuels ou collectifs.
   * Observations directes en situation de formation.
3. **Assurer la qualité des données** :
   * Vérifier la fiabilité et la pertinence des informations collectées.
   * Garantir la confidentialité des données personnelles.

**Étape 2 : Analyser les résultats**

1. **Procéder à une analyse quantitative** :
   * Calculer les indicateurs clés de performance (KPI) : taux de réussite, taux de satisfaction, taux d’insertion professionnelle.
   * Comparer les résultats aux objectifs fixés et aux benchmarks du secteur.
2. **Réaliser une analyse qualitative** :
   * Examiner les commentaires et suggestions des bénéficiaires et des parties prenantes.
   * Identifier les points forts et les axes d’amélioration des prestations.
3. **Synthétiser les résultats** :
   * Rédiger des rapports d’analyse périodiques (mensuels, trimestriels).
   * Partager les conclusions avec les équipes internes et les parties prenantes.

**Étape 3 : Définir des actions d’amélioration**

1. **Prioriser les actions à mettre en œuvre** :
   * Identifier les actions urgentes et celles à moyen terme.
   * Prendre en compte les ressources disponibles (humaines, techniques, financières).
2. **Développer un plan d’action** :
   * Fixer des objectifs clairs et mesurables pour chaque action.
   * Définir les étapes, les responsables et les délais de mise en œuvre.
3. **Impliquer les équipes** :
   * Associer les formateurs et le personnel administratif à l’élaboration des actions d’amélioration.
   * Encourager une démarche participative et collaborative.

**Étape 4 : Mettre en œuvre les actions d’amélioration**

1. **Exécuter le plan d’action** :
   * Mobiliser les ressources nécessaires pour chaque action.
   * Assurer un suivi régulier de la mise en œuvre des actions.
2. **Communiquer sur les actions en cours** :
   * Informer les équipes et les parties prenantes des actions entreprises et des progrès réalisés.
   * Mettre en avant les succès et les bénéfices des actions d’amélioration.
3. **Adapter les actions si nécessaire** :
   * Réajuster les actions en fonction des retours et des résultats obtenus.
   * Être flexible et réactif face aux imprévus ou aux nouvelles opportunités.

**Étape 5 : Évaluer l’efficacité des actions**

1. **Suivre les indicateurs de performance** :
   * Mesurer l’impact des actions d’amélioration sur les résultats clés (satisfaction, réussite, insertion).
   * Comparer les résultats avant et après la mise en œuvre des actions.
2. **Recueillir les retours des bénéficiaires et des parties prenantes** :
   * Organiser des bilans intermédiaires pour évaluer la perception des actions mises en œuvre.
   * Identifier les nouvelles attentes ou besoins exprimés.
3. **Réaliser un bilan final** :
   * Évaluer globalement l’efficacité des actions d’amélioration.
   * Identifier les réussites et les axes d’amélioration futurs.

**Étape 6 : Documenter et archiver le processus**

1. **Conserver les preuves des actions d’amélioration** :
   * Rapports d’analyse des résultats.
   * Plans d’action détaillés et suivis de mise en œuvre.
   * Comptes rendus des bilans et évaluations.
2. **Archiver les données de suivi** :
   * Indicateurs de performance avant et après les actions d’amélioration.
   * Retours des bénéficiaires et des parties prenantes.
3. **Capitaliser sur les bonnes pratiques** :
   * Documenter les méthodes efficaces et les actions réussies.
   * Partager les bonnes pratiques avec les équipes et les partenaires.

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

* Rapports d’analyse des résultats (quantitatifs et qualitatifs).
* Plans d’action pour l’amélioration continue.
* Suivi des indicateurs de performance (avant/après actions).
* Comptes rendus des bilans et évaluations.
* Documentation des bonnes pratiques et des succès.
* Communication sur les actions d’amélioration et leurs impacts.

**Conclusion**

En suivant ce processus, **CGPC** pourra garantir une démarche d’amélioration continue efficace et structurée, basée sur l’analyse des résultats observés.