**31. Mettre en œuvre une démarche d’amélioration continue**

***Description***

L'indicateur 31 impose à l’organisme de formation de démontrer qu’il s’inscrit dans une démarche d’amélioration continue de ses prestations. Cela inclut la collecte et l’analyse des données, la mise en place d’actions correctives et préventives, ainsi que l’évaluation régulière de l’efficacité des actions entreprises.

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

1. **Définir les objectifs de la démarche** :
   * Identifier les axes prioritaires d’amélioration (qualité pédagogique, satisfaction des apprenants, efficacité des processus).
   * S’assurer que ces objectifs sont alignés avec les besoins des parties prenantes (apprenants, financeurs, partenaires).
2. **Mettre en place un référentiel qualité interne** :
   * Formaliser les procédures et processus internes pour garantir la cohérence des actions.
   * Définir des indicateurs clés de performance (KPI) pour évaluer les résultats.
3. **Nommer un responsable qualité** :
   * Désigner une personne ou une équipe en charge de piloter la démarche d’amélioration continue.
   * Former ce responsable aux outils et méthodes de gestion de la qualité.

**Étape 2 : Collecter les données nécessaires**

1. **Recueillir les retours des parties prenantes** :
   * Mettre en place des questionnaires de satisfaction pour les apprenants, financeurs et formateurs.
   * Organiser des entretiens ou groupes de discussion pour approfondir les retours qualitatifs.
2. **Analyser les performances des formations** :
   * Suivre les indicateurs comme le taux de réussite, le taux d’abandon, ou l’insertion professionnelle des apprenants.
   * Évaluer l’efficacité des outils pédagogiques et des méthodes utilisées.
3. **Recenser les réclamations et incidents** :
   * Tenir un registre des réclamations et des non-conformités signalées.
   * Documenter les problèmes rencontrés et leurs impacts sur les prestations.

**Étape 3 : Analyser les données collectées**

1. **Identifier les écarts** :
   * Comparer les résultats obtenus aux objectifs fixés pour détecter les écarts (points faibles, dysfonctionnements).
   * Prioriser les écarts en fonction de leur impact sur la qualité des prestations.
2. **Réaliser des analyses approfondies** :
   * Utiliser des outils comme l’analyse des causes (méthode Ishikawa, 5 pourquoi) pour comprendre les origines des problèmes.
   * Identifier les opportunités d’amélioration à partir des retours positifs et des bonnes pratiques.
3. **Partager les résultats** :
   * Communiquer les analyses aux équipes concernées pour favoriser une compréhension commune des enjeux.
   * Impliquer les parties prenantes dans la recherche de solutions.

**Étape 4 : Mettre en œuvre des actions correctives et préventives**

1. **Élaborer un plan d’action** :
   * Définir des actions concrètes pour résoudre les problèmes identifiés et prévenir leur récurrence.
   * Assigner des responsabilités et des délais pour chaque action.
2. **Mettre en œuvre les actions** :
   * Communiquer les actions prévues aux équipes et s’assurer de leur adhésion.
   * Allouer les ressources nécessaires (humaines, financières, matérielles) pour garantir la réalisation des actions.
3. **Suivre l’avancement des actions** :
   * Mettre à jour régulièrement le plan d’action en fonction des progrès réalisés.
   * Documenter les actions entreprises et leurs résultats pour assurer la traçabilité.

**Étape 5 : Évaluer l’efficacité des actions mises en place**

1. **Mesurer les résultats** :
   * Évaluer l’impact des actions correctives et préventives sur les performances de l’organisme.
   * Comparer les résultats obtenus avec les objectifs initiaux pour valider l’efficacité des actions.
2. **Recueillir les retours des parties prenantes** :
   * Vérifier si les actions entreprises ont répondu aux attentes des apprenants, financeurs et autres parties prenantes.
   * Ajuster les actions en fonction des feedbacks recueillis.
3. **Intégrer les enseignements dans une démarche pérenne** :
   * Capitaliser sur les réussites et les leçons apprises pour améliorer les processus internes.
   * Mettre à jour les procédures et documents qualité en fonction des évolutions.

**Étape 6 : Formaliser et pérenniser la démarche d’amélioration continue**

1. **Réaliser un bilan annuel** :
   * Produire un rapport synthétique des actions menées, des résultats obtenus et des axes d’amélioration pour l’année suivante.
   * Présenter ce bilan aux équipes et parties prenantes pour renforcer l’engagement collectif.
2. **Instaurer des revues régulières** :
   * Organiser des réunions périodiques pour évaluer l’état d’avancement de la démarche qualité.
   * Mettre à jour les objectifs et priorités en fonction des évolutions internes et externes.
3. **Communiquer sur la démarche qualité** :
   * Valoriser les efforts d’amélioration continue auprès des apprenants, financeurs et partenaires.
   * Mettre en avant les résultats obtenus pour renforcer la crédibilité et l’attractivité de l’organisme.

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

* Procédure écrite de mise en œuvre de la démarche d’amélioration continue.
* Résultats des enquêtes de satisfaction et analyses des retours des parties prenantes.
* Registre des réclamations et des actions correctives/préventives mises en place.
* Plans d’action détaillés avec suivi des réalisations.
* Rapports d’analyse des non-conformités et des axes d’amélioration.
* Bilan annuel de la démarche qualité.
* Preuves de communication sur les résultats et actions entreprises.

**Conclusion**

En suivant ce processus, **CGPC** pourra garantir la mise en œuvre d’une démarche d’amélioration continue structurée et efficace.