



MANUEL QUALITÉ

CIDFF DE L'Aude

37 Avenue des Pyrénées – 11100 Narbonne - ☎ 04.68.42.51.33

Mail: narbonne@cidff.fr – Site Internet : <https://www.cidff.fr/>

N° organisme de formation : 91110017411

Siret : 338 464.142 000 29

Sommaire

I. LE MANUEL QUALITÉ.....	1
I.1. Objet du manuel qualité	1
I.2. Modalités de gestion du manuel qualité et diffusion	1
I.2.1. Rédaction, vérification approbation et mise à jour du manuel qualité	1
I.2.2. Diffusion du manuel qualité	1
II. Déclaration de la politique qualité.....	2
II.1. Nos missions	2
II.2. Nos méthodes.....	2
II.3. Nos engagements.....	2
III. ORGANISATION DU SMQ.....	3
III.1. Textes fondamentaux	3
III.2. Organigramme.....	5
III.3. Organisation du système de management de la qualité	6
III.3.1. Le comité de pilotage.....	6
III.3.2. L'approche par le processus	6
III.3.3. La cartographie des processus	6
III.3.4. L'amélioration continue	8
III.4. Gestion de la documentation	8
IV. SUIVI DU SYSTEME ET AMELIORATION.....	9
IV.1. Audit Interne	9
IV.2. Amélioration continue.....	10
IV.3. Satisfaction des parties prenantes	11

I. LE MANUEL QUALITÉ

I.1. Objet du manuel qualité

L'objet de ce document est de décrire la politique de management qualité du service de formation du CIDFF de L'Aude afin d'assurer :

- La qualité de ses prestations.
- La conformité des dispositifs de formation en référence aux textes réglementaires.
- La satisfaction des parties prenantes par son fonctionnement et son amélioration continue.

Notre manuel qualité permet, à l'ensemble des parties intéressées, d'avoir une vue complète de notre organisation.

Il est complété par des procédures qui précisent les dispositions opérationnelles relatives à la Qualité.

Il est donc principalement destiné à une communication auprès de l'équipe pédagogique, du personnel administratif, des financeurs ainsi que des bénéficiaires de nos formations.

Le-la responsable qualité s'engage à en donner communication à toute personne qui en fait la demande

I.2. Modalités de gestion du manuel qualité et diffusion

I.2.1. Rédaction, vérification approbation et mise à jour du manuel qualité

Le manuel qualité est rédigé par le-la référent-e qualité, avec le concours de tous les acteurs ou actrices de l'association qui concourent à la mise en œuvre de la formation professionnelle.

Il est vérifié et approuvé par la direction du CIDFF de L'Aude. Il est revu et mis à jour au minimum 1 fois par an.

I.2.2. Diffusion du manuel qualité

Le-la référent-e qualité organise la diffusion du manuel qualité.

Le manuel est rendu public sur le site Internet du CIDFF de L'Aude afin de garantir son accessibilité à toutes et tous.

II. Déclaration de la politique qualité

II.1. Nos missions

Nous souhaitons promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes dans le domaine de l'accès aux droits, de l'insertion l'emploi et la formation, de la parentalité et de l'éducation-citoyenneté.

Notre association s'engage à lutter contre toutes les formes de violences faites aux femmes et les discriminations.

Notre service formation intervient sur les domaines suivants :

- Elaboration et confirmation de Projet Professionnel
- Découverte des métiers - élargissement des choix professionnels
- Remise à niveau des savoirs de base (Français – Mathématiques – Bureautique)
- Techniques de recherche d'emploi
- Confrontation avec le milieu professionnel via des périodes d'immersion en entreprise

II.2. Nos méthodes

- Formation individualisée en entrées et sorties permanentes
- Réajustement de parcours en fonction du projet de l'apprenant·e
- Mise à disposition de ressources documentaires notamment accessibles sur une plateforme numérique (Discord)
- Formation mixte (distanciel – présentiel) et adaptable en fonction des besoins des apprenant·es

II.3. Nos engagements

Notre association s'engage à :

- Mettre en œuvre un système de Management de la qualité fondé sur l'approche par processus (Cf cartographie des processus page 7)
- Anticiper les moyens nécessaires à l'évolution des processus de formation (outils, compétences...)
- Evaluer les processus et revoir nos objectifs en matière de qualité
- Prendre en compte la satisfaction des parties prenantes dans le processus de management de la qualité
- Améliorer de façon continue l'efficacité de nos procédures

III. ORGANISATION DU SMQ

III.1. Textes fondamentaux

QUALIOPI

Dans le cadre de la loi n°2018-771 du 5 Septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel est mis en place QUALIOPI. Il s'agit de la marque de certification qualité des prestataires d'actions concourant au développement des compétences (OPAC) selon le R.N.Q ou R.N.C.Q. Cette marque peut être délivrée par des organismes certificateurs reçus par le COFRAC.

QUALIOPI est la seule certification qui permettra à compter du 1^{er} janvier 2022, aux organismes qui dispensent des actions de formations, de bilan de compétences, de V.A.E et ou d'apprentissages, d'obtenir des fonds de financements publics et/ou mutualisés.

Les fonds publics et/ou mutualisés sont des financements délivrés par des OPCO, l'Etat, les Régions, la caisse des dépôts et consignations, France Travail et l'Agefiph.

Cette certification s'accompagne d'un référentiel R.N.Q ou R.N.C.Q. Il signifie Référentiel National (de Certification) Qualité. Il s'agit du référentiel de Certification **QUALIOPI**. Il est défini par le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au Référentiel National sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.

Cette démarche et le Système Management Qualité (SMQ) permettront au service formation du CIDFF de l'Aude de :

- Mieux appréhender les enjeux pour mieux s'adapter
- Optimiser son fonctionnement interne grâce à l'amélioration continue
- Impliquer les équipes autour d'un projet commun
- De faire évoluer et d'améliorer le contenu des formations
- Améliorer de façon continue l'efficacité de ses procédures

Et apportera aux bénéficiaires de nos actions de formation professionnelle et aux partenaires de nouveaux avantages tels que :

- Offrir des services en adéquation avec leurs exigences
- Améliorer la satisfaction grâce à une meilleure compréhension de leurs attentes
- Ouvrir nos formations à de nouveaux marchés
- Renforcer la confiance des parties prenantes
- Mettre en œuvre un système de management de la qualité fondé sur l'approche par processus
- Anticiper les moyens nécessaires à l'évolution des processus de formation
- Évaluer les processus et revoir ses objectifs en matière de qualité

Certif'Région

Durant 10 ans, la Région Occitanie et ses dix-neuf partenaires financeurs de formation, ont coconstruit une démarche qualité des actions de formation : le label Certif'Région.

La loi Avenir professionnel du 5 septembre 2018 redéfinit la démarche qualité de la formation professionnelle. Cela se concrétise par la mise en place d'un référentiel national unique par le décret du 6 juin 2019.

La certification Qualiopi basée sur ce référentiel est délivrée par des organismes certificateurs accrédités par le COFRAC, ou par des instances de labellisation reconnues par France Compétences.

La Région Occitanie a fait le choix de se positionner comme instance de labellisation afin de poursuivre son engagement qualité et l'accompagnement des opérateurs de formation. Elle est habilitée par France Compétences pour délivrer le label Certif'Région.

En obtenant le label Certif'Région, les opérateurs de formation sont également certifiés Qualiopi.

L'action de formation

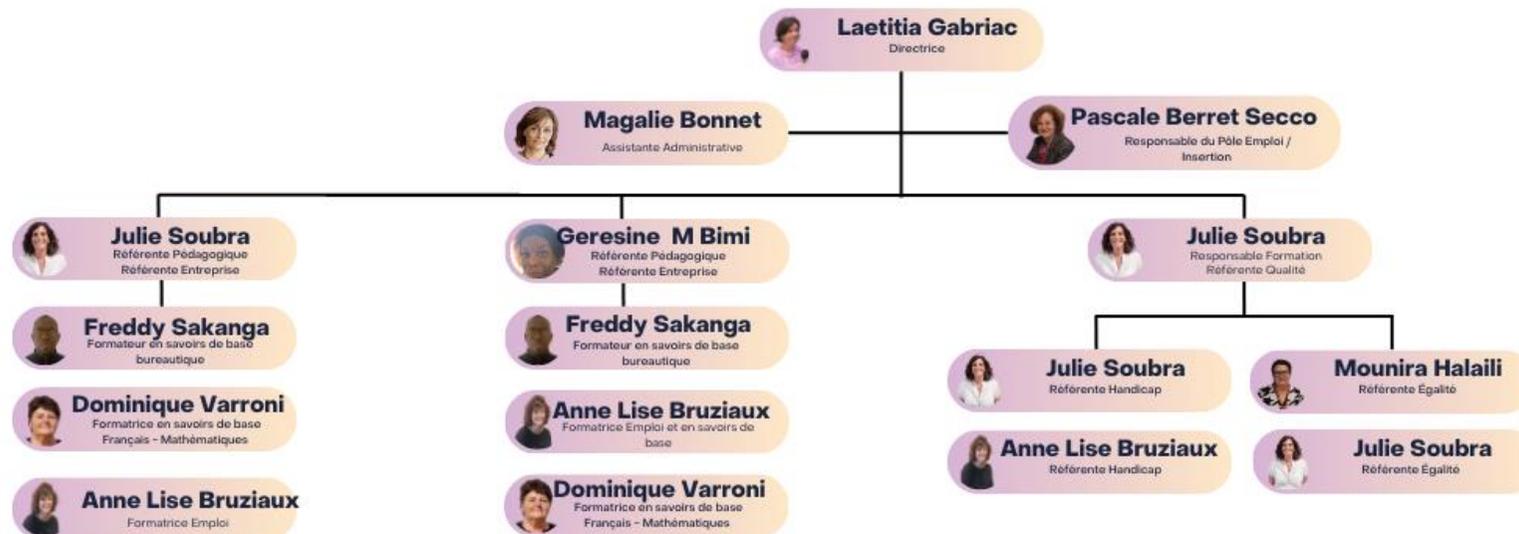
L'action de formation est définie à l'article L6353-1 du Code du Travail par :

- Un objectif
- Un programme de formation
- Les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement
- Le suivi de la réalisation de l'action
- Les moyens d'évaluation mis en œuvre

III.2. Organigramme



Management de la Qualité en Formation Professionnelle



Julie Soubra - Responsable qualité - Version 6.2 - Septembre 2024

III.3. Organisation du système de management de la qualité

III.3.1. Le comité de pilotage

Le comité de pilotage (COPIL) coordonne la démarche qualité.

Il est composé de :

- La Directrice
- Le ou la Référent·e qualité
- Le ou la Responsable formation / Référent·e pédagogique

Le COPIL se réunit 2 fois par an et a pour mission de :

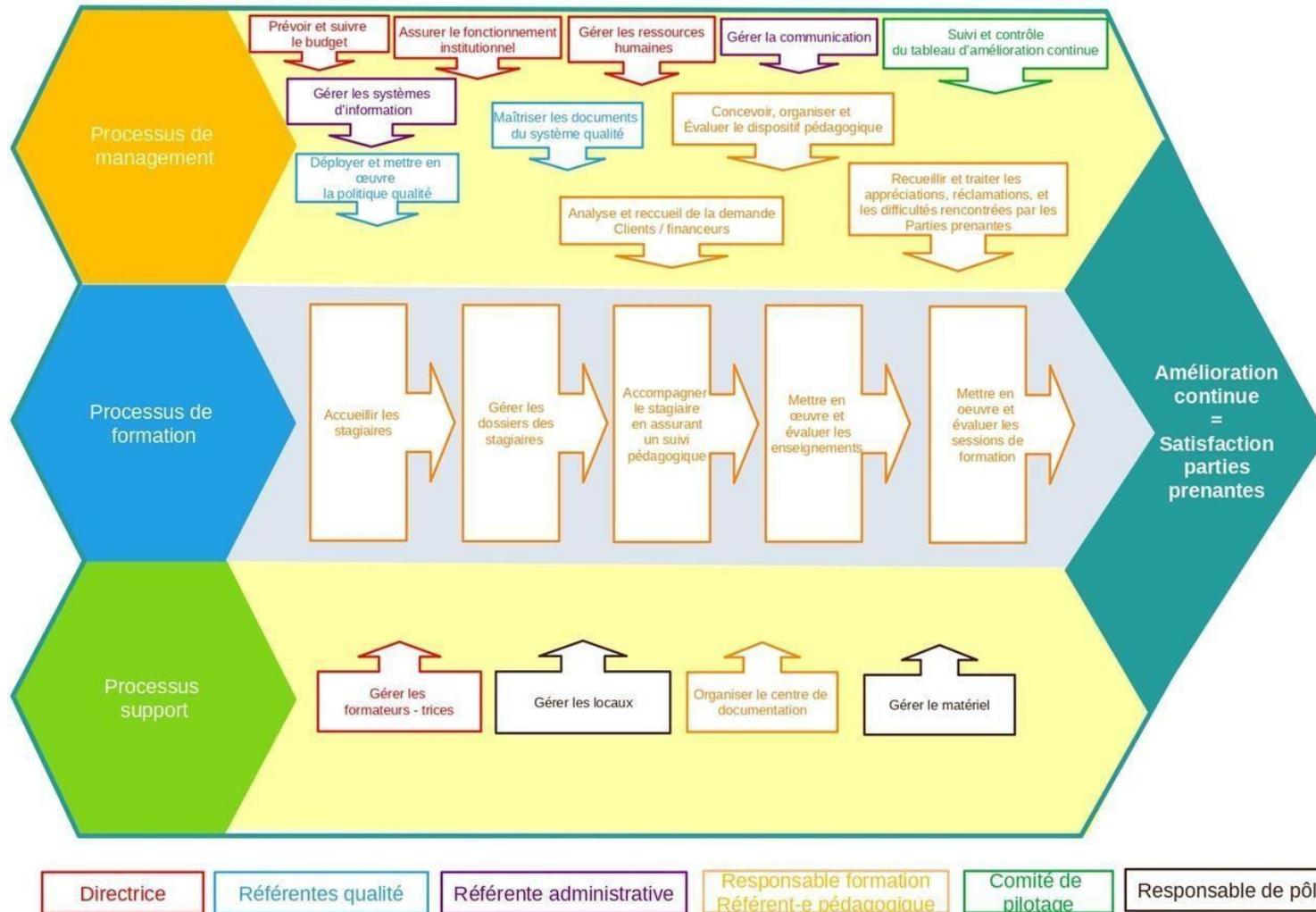
- Définir la politique qualité et ses axes stratégiques
- Réaliser et actualiser annuellement la cartographie des processus
- Fixer les objectifs annuels de la démarche qualité
- Assurer le suivi des actions d'amélioration de la qualité
- Valider les propositions des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations des parties prenantes
- Valider les documents qualité de la structure
- Rédiger, mettre à jour et diffuser le manuel qualité

III.3.2. L'approche par le processus

Notre système de management de la qualité est fondé sur l'approche par processus :

- Le processus de management qui comprend les activités utiles au fonctionnement de l'association et à l'amélioration continue de la qualité.
- Le processus de formation qui comprend l'ensemble des étapes de réalisation de l'action de formation
- Processus support qui comprend l'ensemble des conditions matérielles et humaines nécessaires à la réalisation d'une action de formation.

III.3.3. La cartographie des processus



III.3.4. L'amélioration continue

La mise en œuvre de notre politique et des objectifs qualités s'appuient sur des actions correctives et préventives formalisées dans un tableau d'amélioration continue.

Celui-ci reprend l'origine des causes, les processus concernés, la description, l'analyse des causes, les actions à réaliser, le délai ainsi que le suivi.

III.4. Gestion de la documentation

La documentation est gérée par le-la référent·e qualité, avec le concours de tous les acteurs·trices de l'association qui concourent à la mise en œuvre de la formation professionnelle et contrôlée par le comité de pilotage.

La version à jour des documents opérationnels est à disposition de l'ensemble de l'équipe pédagogique au sein d'un espace partagé en ligne.

IV. SUIVI DU SYSTEME ET AMELIORATION

IV.1. Audit Interne

Objet	Suivre l'évolution des processus et leur efficacité avec la mise en place d'audits internes		
Pilote	Le-la responsable formation, les référentes pédagogiques		
Besoins et attentes des parties prenantes	Direction : avoir un outil de management pour mesurer les écarts et avoir une vision globale des pistes de progrès possibles		
Données d'entrée	Le-la responsable formation planifie les audits. Il-elle peut, au besoin, faire appel à des auditeur·rice·s externes pour vérifier que le système Qualité répond aux exigences de la certification Qualiopi et Certif' Région.		
Méthode	Quoi	Qui	Comment
	1 Planification des audits	Responsable Formation	Rétroplanning
	2 Préparation de l'audit		Réunions
	3 Conduite des entretiens d'audit		Entretien
	4 Rédaction d'un support d'audit		Rapport d'audit
	5 Si besoin, proposition des actions correctives		Mise en œuvre du processus d'amélioration continue
6 Mesure de l'efficacité de l'action	Bilan des actions		
Résultats attendus	Amélioration des processus et procédures		
Indicateurs de performance	Nombre d'actions correctives et/ou préventives		

IV.2. Amélioration continue

Objet	Maitriser le processus amélioration continue pour assurer un service efficace et adapté à l'ensemble des parties prenantes		
Pilote	Le·la référent·e qualité		
Besoins et attentes des parties prenantes	Bénéficiaires des actions de formation professionnelle <ul style="list-style-type: none"> - Formateur·rices - Entreprises (donneur d'ordre) - Structures - Financeurs - Direction 		
Données d'entrée	En fonction des parties prenantes : <ul style="list-style-type: none"> - Fiche évaluation des formations, audit interne, compte rendus réunions de service ou pédagogiques - Questionnaire de satisfaction - Exigences des référentiels - Suivi des processus 		
Méthode	Quoi	Qui	Comment
	1 – Rassemblement de toutes les données nécessaires à la réalisation du processus	Référent·-e qualité	Tableau de bord, comptes rendus d'audits, de réunions
	2 – Analyse des informations		Bilan
	3 – Présentation de l'analyse au SMQ		COPIL
	4 – Présentation des résultats aux collaborateurs		Réunions de service
	5 – Proposition des actions correctives		Tableau d'amélioration continue
	6 – Présentation du plan d'action à la direction	Référentes qualité	Plan d'actions
	7 – Validation	Directrice	
8 – Mise en place du plan d'action et suivi	Comité de pilotage du SMQ	Tableau de bord	
Résultats attendus	Amélioration des processus et procédures		
Indicateurs de performance	Nombre d'actions correctives et/ou préventives		

IV.3. Satisfaction des parties prenantes

Objet	Mettre en œuvre les moyens de recueil des attentes des parties prenantes et mesurer leur satisfaction		
Pilote	Le·la Référent·e qualité avec le-la Responsable Formation/Référent·e Pédagogique		
Besoins et attentes des parties prenantes	<p>Bénéficiaire de l'action de formation professionnelle : une formation adaptée à ses besoins</p> <p>Structure : une formation adaptée aux besoins de la structure</p> <p>Financeur : une formation qui respecte les termes d'une convention</p> <p>Collectivités publiques : des informations fiables et immédiates qui prennent en compte le contexte économique et l'environnement</p> <p>Formateur·rices : des consignes claires et des contenus de formation adaptés</p> <p>Direction : une information disponible sur l'activité du service formation</p>		
Données d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire de satisfaction ▪ Veille réglementaire ▪ Résultats d'évaluation ▪ Résultats des réunions internes et externes 		
Méthode	Quoi	Qui	Comment
	1 – Recueil des informations en fonction des parties prenantes	Equipe du service de formation Référent·e qualité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluation des formations par les parties prenantes ▪ Réunions pédagogiques
	2 – Analyse des informations et mise en cohérence au regard de la politique et de la stratégie du service formation		Réunion de service
	3 – Mise en place du plan d'action		Réunions
	4 – Suivi de la mise en œuvre des actions		Réunions des services, réunions extérieures
Résultats attendus	Prise en compte des attentes Une image du CIDFF de l'Aude renforcée au regard de sa politique qualité.		
Indicateurs de performance	Nombre d'actions d'amélioration mise en place		