

Processus d'amélioration continue

Dans le cadre de l'amélioration continue – Indicateur 32 – Référentiel Qualiopi

Objectif du document

Ce document vise à décrire notre **processus structuré d'amélioration continue**. Il s'appuie sur des mécanismes de collecte, d'analyse et de traitement des retours d'expérience afin de garantir la qualité, la pertinence et l'efficacité de nos prestations.

1. Collecte des retours

Notre dispositif de recueil de retours inclut :

- principalement, **une enquête de satisfaction** est systématiquement diffusée à la fin de chaque formation. Elle comprend **des espaces de libre expression permettant aux bénéficiaires de faire part de leurs appréciations, réclamations, aléas ou difficultés rencontrées** ;
- À titre **complémentaire**, nous proposons un contact direct par téléphone, mail ou message avec Raphaël HASARD (0610236394) comme expliqué dans les documents précédents afin de favoriser un accompagnement de proximité et de recueillir des retours qualitatifs (Dans ce cas de figure, pour la traçabilité, le suivi et l'amélioration continue, il s'agit d'une template des CRs qui existe comme indiqué dans l'indicateur précédent qui sera produit en cas de prise de contact par téléphone afin de garantir la traçabilité du processus et la transmission d'information);
- Cette approche vise à **renforcer la relation de confiance et à favoriser la fidélisation** de nos clients.

2. Centralisation et traçabilité

Tous les retours d'expérience, qu'ils soient issus des enquêtes ou de communications directes, sont centralisés dans un tableau de suivi spécifique à notre démarche d'amélioration continue.

3. Outil de suivi de l'amélioration continue

Notre outil de suivi permet d'assurer une gestion rigoureuse et transparente des retours collectés. Il comprend les éléments suivants :

- Formation concernée ;
- Retour reçu ;
- Méthode de collecte de l'information ;
- Identification et analyse des difficultés ou défis rencontrés ;

- Actions correctives ou préventives mises en place, en formation et hors formation ;
- Responsable de l'action ;
- État d'avancement de la résolution ;
- Évaluation de l'efficacité par le coordinateur qualité de Serenity Solutions.

Cet outil permet également de suivre les actions menées lorsque des intervenants externes sont mobilisés, garantissant un haut niveau de qualité, de réactivité et d'amélioration continue.

4. Exploitation et amélioration continue

Les données issues du tableau de suivi sont analysées régulièrement par le coordinateur qualité, Raphael HASARD, actuellement. Elles permettent :

- L'identification de réurrences ou de dysfonctionnements ;
- La mise en place d'actions d'amélioration globales ou ciblées ;
- La réévaluation régulière de nos pratiques et de nos modalités pédagogiques.

5. Engagement qualité

Notre organisation est résolument engagée **dans une démarche d'amélioration continue**, plaçant la satisfaction client et la qualité de nos actions au cœur de nos priorités. Ce processus structuré assure une capacité de réaction, d'adaptation et de progression permanente.