MANUEL QUALITÉ EPE-FORMATION

Organisme de formation de
l'Ecole des Parents et des éducateurs d'Ile de France (EPE-IDF)

Le présent manuel est destiné aux clients et collaborateurs de l'organisme de formation de l'Ecole des Parents et des Educateurs d'Ile de France. Il énonce notre politique qualité 2023-2026 approuvée par les membres du comité de pilotage de la démarche qualité le 13 décembre 2022 et décrit notre système qualité établi selon les principes de notre politique qualité 2023-2026.

Historique des versions			
Version	Date d'application	Motifs	Pages concernées

	Rédaction	Vérification	Approbation
Date	14/12/2022	14/12/2022	14/12/2022
Nom	Hervé GERARD	Les membres du comité de pilotage : Michaël AYOUN Marie-Laure COMPPER Hervé GERARD GHISLAINE GINESTE Angélique LBRO Martine MURER Zahra REFFAS	Hervé GERARD
Fonctions	Directeur de l'organisme de formation		Directeur de l'organisme de formation
Signature			

CONFIDENTIALITÉ
Ce Manuel Qualité est la propriété de l'EPE-IDF. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de l'EPE-IDF .Ce présent manuel est géré par la direction et peut être soumis à des mises à jour. Seule la version disponible sur P:\DOCUMENTS est officielle.
Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 75 00414 75 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat | SIRET 784 718 702 00037
EPE FORMATION - 5, impasse Bon Secours - 75011 Paris - Tél. : 01 44 93 44 88 - Fax : 01 44 93 44 69 - Email : formation@epe-idf.com - https://formations.epe-idf.com/

MANUEL QUALITÉ EPE-FORMATION

Organisme de formation de
l'Ecole des Parents et des éducateurs d'Ile de France (EPE-IDF)

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DU MANUEL QUALITÉ……Page 3

PRÉSENTATION DE L'ECOLE DES PARENTS ET DES EDUCATEURS D'ILE DE France……Page 4

NOTRE POLITIQUE QUALITE……Page 7

ORGANISATION DU SYSTÈME QUALITÉ……Page 11

MESURE ET ANALYSE……Page 18

AMELIORATION CONTINUE……Page 19

ANNEXES……Page 21

→ Composition du comité de pilotage.
→ Les pilotes de processus.
→ Le référent qualité.
→ Références aux procédures.
→ Les décisions prises pour améliorer ces processus (rapports de réunions qualité).

CONFIDENTIALITÉ
Ce Manuel Qualité est la propriété de l'EPE-IDF. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de l'EPE-IDF .Ce présent manuel est géré par la direction et peut être soumis à des mises à jour. Seule la version disponible sur P:\DOCUMENTS est officielle.

Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 75 00414 75 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat | SIRET 784 718 702 00037
EPE FORMATION - 5, impasse Bon Secours - 75011 Paris - Tél. : 01 44 93 44 88 - Fax : 01 44 93 44 69 - Email : formation@epe-idf.com - https://formations.epe-idf.com/

1. PRÉSENTATION DU MANUEL QUALITÉ

1.1 Objet et domaine d'application

1.1.1 Que décrit-il?

Dans le but de communiquer sur notre démarche qualité, nous avons décidé de réaliser ce manuel qualité, outil de référence de notre système de management par la qualité. Ce manuel vous présente les dispositions prises par notre organisme de formation pour la mise en place, le déploiement, le suivi et l'amélioration continue de notre démarche qualité.

1.1.2 A qui s'adresse-t-il?

A nos clients, collaborateurs et partenaires afin qu'ils prennent connaissance de l'ensemble des dispositions prises pour assurer la qualité de nos prestations et qu'ils comprennent notre système de management, nos engagements professionnels et notre organisation.

1.2 Révision et diffusion

Le présent manuel est géré, validé et conservé dans sa version originale par la direction de l'organisme de formation, représentée par Hervé GERARD. Il est également consultable sur site ou sur demande.

Le suivi des modifications et les mises à jour sont tracés au début du manuel dans la section: «Historique des révisions». Sa diffusion et son évolution sont contrôlées par un numéro de version. La direction est également chargée de le faire connaître et de le faire appliquer par l'ensemble des collaborateurs de l'organisme de formation.

CONFIDENTIALITÉ
Ce Manuel Qualité est la propriété de l'EPE-IDF. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de l'EPE-IDF .Ce présent manuel est géré par la direction et peut être soumis à des mises à jour. Seule la version disponible sur P:\DOCUMENTS est officielle.
Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 75 00414 75 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat | SIRET 784 718 702 00037
EPE FORMATION - 5, impasse Bon Secours - 75011 Paris - Tél. : 01 44 93 44 88 - Fax : 01 44 93 44 69 - Email : formation@epe-idf.com - https://formations.epe-idf.com/

2. PRÉSENTATION DE L'ECOLE DES PARENTS ET DES EDUCATEURS D'ILE DE FRANCE

L'association l'École des Parents et des Éducateurs d'Île-de-France (EPE-IDF), agréée par arrêté ministériel du 8 février 1930, est une association d'éducation populaire et d'économie solidaire régie par la loi du 1er juillet 1901, reconnue d'utilité publique par décret du 12 août 1952.
L'École des Parents IDF conjugue à la fois une expertise reconnue dans son domaine d'action (sociale, psychologique, éducative, juridique) et la recherche constante d'expériences innovantes grâce à la centaine de professionnels de l'accueil et de l'écoute réunie autour d'un même projet associatif et partageant une éthique commune.

2.1 NOS MISSIONS

→ Aider les parents et les différents acteurs du soutien à la parentalité à créer les conditions du développement de l'enfant et de l'adolescent, en prenant en compte la dynamique des générations ainsi que le contexte culturel, économique et social,
→ Concevoir des actions d'information et de prévention en direction des enfants, des adolescents et des jeunes, dont elle assure la mise en œuvre et l'évaluation,
→ Donner les moyens d'acquérir des connaissances et de développer des compétences à tous ceux qui sont engagés dans la relation d'aide et l'accompagnement des personnes : professionnels, organismes publics ou privés, bénévoles…

2.2 NOS CHAMPS D'INTERVENTION

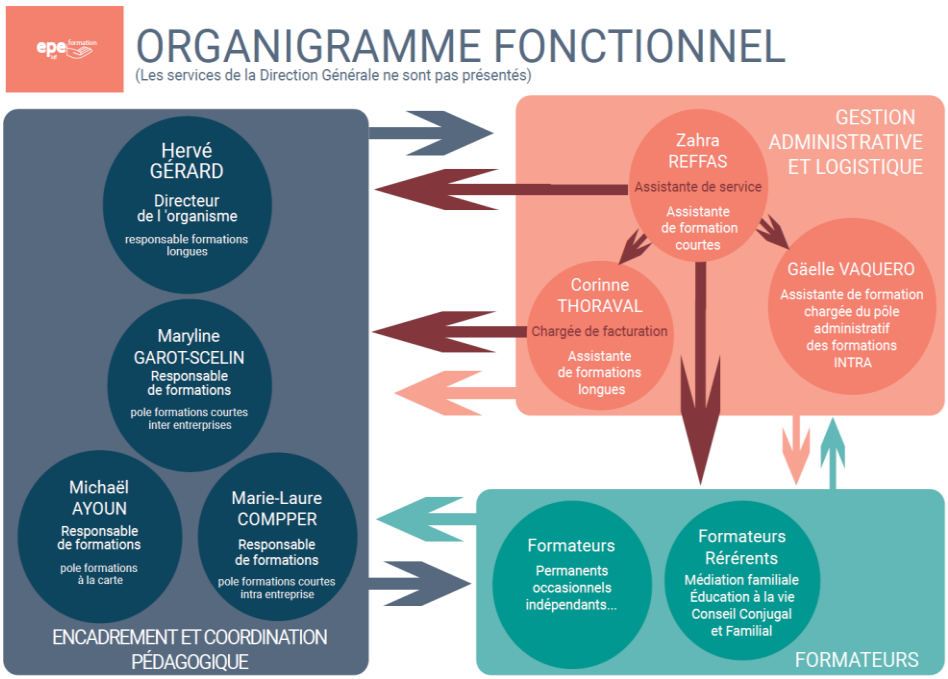
Au cours des décennies, l'association a développé des dispositifs, des savoir-faire et multiplier ses offres de service. Aujourd'hui elle agit dans 4 champs d'intervention qu'elle adapte en permanence en fonction des évolutions sociétales mais surtout du fait d'un environnement économique de plus en plus contraint :

→ L'aide à distance en santé/social grâce à des dispositifs de communication comme le téléphone, l'internet, le «ch@t» collectif et individuel et autres supports susceptibles de répondre aux besoins des parents, des jeunes et des professionnels,
→ L'accueil du public : enfants et parents, séparément ou ensemble dans des structures classiques (CMP, LAEP, Café des parents..) ou innovantes,
→ La formation des professionnels : les formations interentreprises et intra-entreprise - les formations diplômantes ou certifiantes – les analyses des pratiques professionnelles.

CONFIDENTIALITÉ
Ce Manuel Qualité est la propriété de l'EPE-IDF. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de l'EPE-IDF .Ce présent manuel est géré par la direction et peut être soumis à des mises à jour. Seule la version disponible sur P:\DOCUMENTS est officielle.

→ La communication et le partage d'expertise : Les colloques - Les séminaires – Les conférences - Les enquêtes.

2.3 ORGANIGRAMME DE L'ORGANISME DE FORMATION



2.4 NOTRE ORGANISME DE FORMATION

Nous accompagnons depuis près de 50 ans les professionnels des secteurs sociaux, médico-sociaux, éducatifs et de l'insertion. Nous proposons des actions de formations qui s'articulent autour de formations certifiantes ou diplômantes, de formations interentreprises et intra-entreprise, d'analyse des pratiques professionnelles. L'ensemble de ces formations offre à chacun l'opportunité non seulement d'actualiser ses connaissances ou de gagner en compétences mais aussi de redonner tout son sens à sa pratique ou de se mettre à distance des situations et difficultés rencontrées.

CONFIDENTIALITÉ
Ce Manuel Qualité est la propriété de l'EPE-IDF. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de l'EPE-IDF .Ce présent manuel est géré par la direction et peut être soumis à des mises à jour. Seule la version disponible sur P:\DOCUMENTS est officielle.

Notre offre de formation s'appuie non seulement sur la pratique de terrain des intervenants et sur une pédagogie toujours adaptée au profil de chaque professionnel mais aussi sur l'immersion dans le champ social de l'EPE Île-de-France.

3. NOTRE POLITIQUE QUALITE

Notre politique qualité se base sur une réflexion associant la direction et l'ensemble des collaborateurs afin de définir les orientations et les moyens d'atteindre les objectifs fixés.

Elle s'appuie sur les travaux réalisés par le comité de pilotage de la démarche qualité et les différentes instances de réflexion ou de décision mises en place au sein de l'organisme de formation (réunions de service, comités techniques et pédagogiques, etc.)

Notre organisme de formation a pour engagement de satisfaire pleinement les exigences et attentes de ses clients. Nous mettons un point d'honneur à l'écoute client afin de pouvoir répondre au mieux à leurs exigences. L'écoute client se fait en premier lieu à travers notre approche sur-mesure. Chaque intervention se doit d'être la plus adaptée aux besoins des clients.

Cela nécessite la définition, la mise en place, l'évaluation et l'adaptation continue d'une démarche qualité. L'objectif premier de notre démarche repose sur le principe de l'amélioration continue de tous les processus.

En complément de la démarche d'amélioration continue de tous les processus, une politique qualité spécifique a été mise en œuvre pour les années 2023 à 2026. Cette politique a été approuvée par les membres du comité de pilotage de la démarche qualité le 13 décembre 2022.

CONFIDENTIALITÉ
Ce Manuel Qualité est la propriété de l'EPE-IDF. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de l'EPE-IDF .Ce présent manuel est géré par la direction et peut être soumis à des mises à jour. Seule la version disponible sur P:\DOCUMENTS est officielle.
Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 75 00414 75 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat | SIRET 784 718 702 00037
EPE FORMATION - 5, impasse Bon Secours - 75011 Paris - Tél. : 01 44 93 44 88 - Fax : 01 44 93 44 69 - Email : formation@epe-idf.com - https://formations.epe-idf.com/

NOTRE POLITIQUE QUALITÉ

La politique qualité décrit les engagements de notre organisme de formation et s'articule autour de la satisfaction client et de l'amélioration continue de nos prestations.

Les principes phares sont portés par la direction et ont été approuvés par les membres du comité de pilotage de la démarche qualité le 13 décembre 2022.

Un comité de pilotage a en charge l'animation de cette politique et un référent qualité aura pour missions la mise en œuvre et le suivi de notre plan d'actions.

Nos engagements

Notre organisme s'engage à satisfaire aux obligations légales et règlementaires applicables à ses activités, aux exigences de la Loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel qui prévoit dans son article 6 une obligation de certification, par un organisme tiers, des organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences sur la base du référentiel national QUALIOPI.

Les principales orientations de la politique qualité de notre organisme de formation pour les quatre prochaines années sont :

Engagement n°1

S'engager dans une démarche d'amélioration continue dans le recueil et l'analyse des appréciations des parties prenantes de la formation : bénéficiaires, financeurs et formateurs.

Engagement n°2

S'engager dans une démarche d'amélioration permanente de ses prestations à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations des parties prenantes de la formation : bénéficiaires, financeurs et formateurs.

Engagement n°3

S'engager dans une démarche éco-responsable compte-tenu de l'impact de nos activités sur l'environnement.

3.1 COMMUNICATION

Les missions, activités et responsabilités relatives à chaque fonction sont précisées dans les fiches de poste remises à chaque collaborateur à son embauche.

3.2 COMMUNICATION INTERNE

Plusieurs modalités d'échange d'informations se sont progressivement enrichies et formalisées au cours des années :

- → Des réunions de service sont effectuées avec le directeur et les collaborateurs tous les deux mois.
- → Des groupes d'expression trimestriels ayant vocation à traiter collectivement de l'organisation et des conditions de travail dans un but d'amélioration.
- → Des réunions de mutualisation des savoirs et savoir-faire (comité stratégique de veille, comité sur l'innovation pédagogique, comité sur l'évaluation…) sont organisées à raison d'une dizaine par an au minimum. Ces réunions font l'objet de comptes rendus formalisés.
- → Des réunions de travail sur des sujets spécifiques, des comités techniques et pédagogiques sur les formations longues.
- → Des mails récapitulatifs, notes de service sont diffusés à l'ensemble des collaborateurs pour partager des informations sur l'organisation interne.
- → Une revue de presse spécialisée numérisée à destination des collaborateurs ayant pour fonction d'assurer une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans nos secteurs d'intervention.
- → Un blog à l'attention des formateurs.

3.3 REVUE DE DIRECTION

La direction de l'organisme procède à une revue du système de management de la qualité sur une année, pour s'assurer qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace. Cette revue permet d'évaluer l'efficacité de notre système de management par rapport à la qualité souhaitée. Les deux principaux objectifs de la revue de direction sont d'évaluer :

- → le respect des objectifs qualité,
- → les opportunités d'amélioration du système.

CONFIDENTIALITÉ
Ce Manuel Qualité est la propriété de l'EPE-IDF. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de l'EPE-IDF .Ce présent manuel est géré par la direction et peut être soumis à des mises à jour. Seule la version disponible sur P:\DOCUMENTS est officielle.
Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 75 00414 75 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat | SIRET 784 718 702 00037
EPE FORMATION - 5, impasse Bon Secours - 75011 Paris - Tél. : 01 44 93 44 88 - Fax : 01 44 93 44 69 - Email : formation@epe-idf.com - https://formations.epe-idf.com/

Cette revue s'appuie sur :

- → Le bilan des revues du processus évaluations clients et processus supports/données.
- → Des indicateurs.
- → L'analyse des retours clients.
- → L'analyse des retours bénéficiaires.
- → L'analyse des retours formateurs.
- → L'évaluation semestrielle faite par le référent qualité des FEI (Fiche d'Evènement indésirable.
- → Les actions issues des revues de direction précédentes.

3.4 REVUE DE PROCESSUS

Outil de pilotage et de communication, elle permet à chaque personne concernée dans un processus de s'impliquer dans la démarche d'amélioration et de faire état des éventuelles difficultés rencontrées dans la mise en œuvre et/ou le suivi des dispositions établies.

Une revue de processus doit permettre d'établir :

- → le bilan de la performance des processus (indicateurs de performance),
- → le bilan des non-conformités, dysfonctionnements et réclamations rencontrées depuis la dernière revue,
- → le suivi des actions d'amélioration (correctives et préventives) décidées précédemment,
- → l'identification des besoins en ressources,
- → l'ouverture d'actions complémentaires,

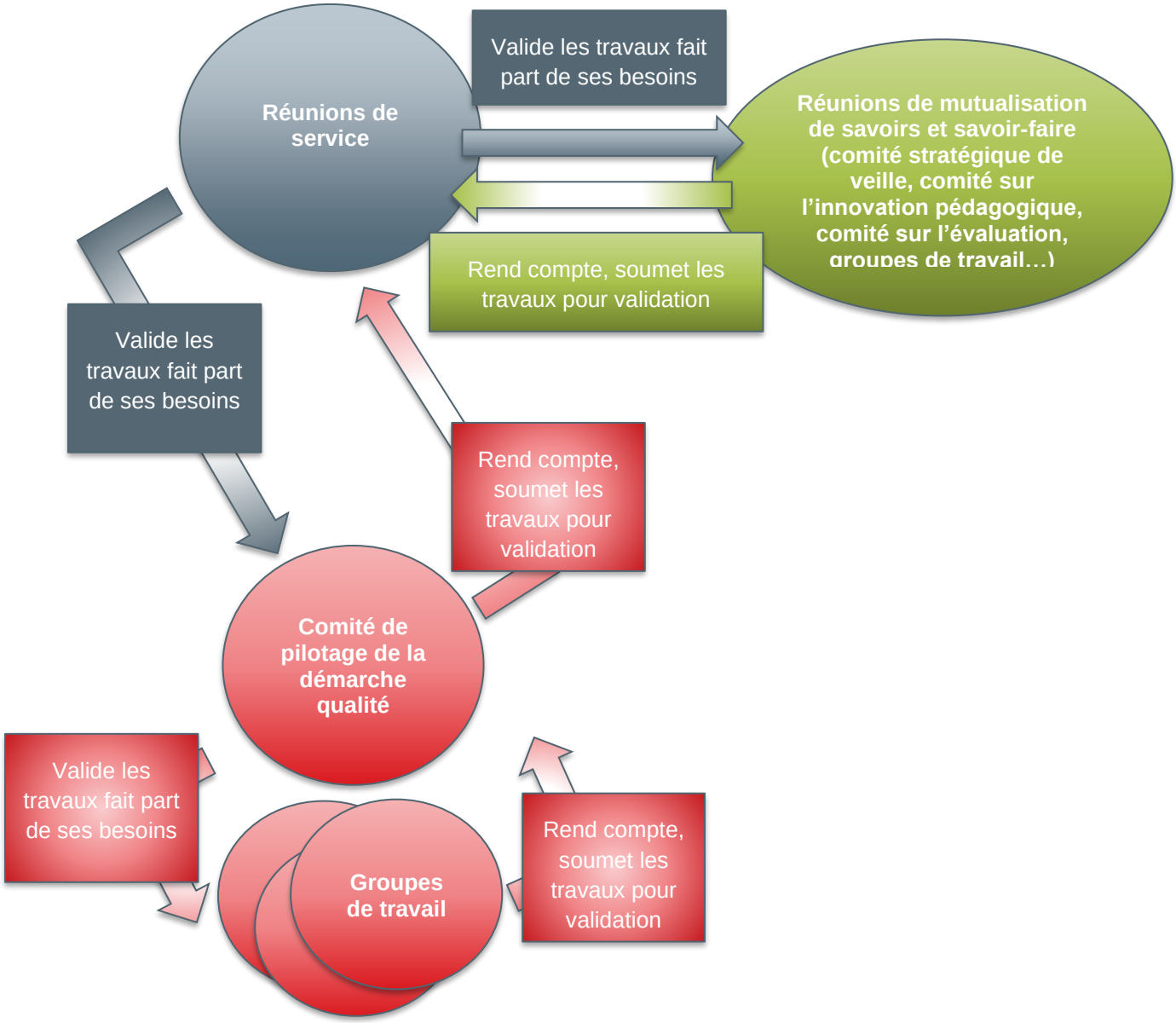
Les participants à la revue de processus sont :

- → chaque pilote de processus concerné par la démarche,
- → le référent en charge de la revue,
- → la direction.

Le référent relaye au pilote de processus et au comité de pilotage les conclusions de la revue.

CONFIDENTIALITÉ
Ce Manuel Qualité est la propriété de l'EPE-IDF. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de l'EPE-IDF .Ce présent manuel est géré par la direction et peut être soumis à des mises à jour. Seule la version disponible sur P:\DOCUMENTS est officielle.
Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 75 00414 75 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat | SIRET 784 718 702 00037
EPE FORMATION - 5, impasse Bon Secours - 75011 Paris - Tél. : 01 44 93 44 88 - Fax : 01 44 93 44 69 - Email : formation@epe-idf.com - https://formations.epe-idf.com/

3.5 CIRCUIT DE COMMUNICATION DE LA DEMARCHE QUALITE



CONFIDENTIALITÉ
Ce Manuel Qualité est la propriété de l'EPE-IDF. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de l'EPE-IDF .Ce présent manuel est géré par la direction et peut être soumis à des mises à jour. Seule la version disponible sur P:\DOCUMENTS est officielle.

Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 75 00414 75 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat | SIRET 784 718 702 00037
EPE FORMATION - 5, impasse Bon Secours - 75011 Paris - Tél. : 01 44 93 44 88 - Fax : 01 44 93 44 69 - Email : formation@epe-idf.com - https://formations.epe-idf.com/

4. ORGANISATION DU SYSTÈME QUALITÉ

4.1 RESPONSABILITES

4.1.1 Le/la directeur-trice.

Il/elle est le garant du respect des engagements de l'organisme de formation vis-à-vis de ses clients, de ses partenaires et de ses collaborateurs.

Garant du projet de service qu'il/elle met en œuvre dans le cadre du projet associatif, le/la directeur-trice, en collaboration étroite avec la direction générale et ses services, anime et gère le service de formation dont il/elle assure le développement.

Il/elle est responsable des ressources humaines, de la gestion administrative et financière de la structure. Il/elle impulse l'ingénierie de formation en veillant à l'élaboration d'outils et de méthodes adaptés. Il/elle bénéficie d'un transfert de pouvoir de direction générale et de contrôle dans le domaine du droit social (il lui appartient de s'assurer personnellement du respect de la réglementation applicable en matière de droit social par les salariés placés sous son autorité).

Ses principales missions :

→ **Fonctionnement :**

- Il/elle restitue à ses collaborateurs les informations concernant les activités de l'association.
- Il/elle a une fonction de validation des produits de formation et du catalogue de ces produits.
- Il/elle a une fonction de validation dans les choix de charte graphique de ses produits.
- Il/elle a en charge par délégation de la direction générale la contractualisation des contrats à durée déterminée des personnels formateurs.

→ **Fonction stratégie et développement :**

- Il/elle élabore une politique tarifaire et le positionnement commercial de l'organisme, il/elle est le garant des outils commerciaux et maître d'œuvre de la démarche commerciale

CONFIDENTIALITÉ
Ce Manuel Qualité est la propriété de l'EPE-IDF. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de l'EPE-IDF .Ce présent manuel est géré par la direction et peut être soumis à des mises à jour. Seule la version disponible sur P:\DOCUMENTS est officielle.

- Il/elle définit la stratégie de communication (contenu, outils, cibles) sous la responsabilité du directeur-trice général-e de l'Association.

4.1.2 Le/la référent-e qualité.

Ses principales missions sont de :

→ Surveiller et mesurer l'efficacité d'un processus en vue de l'amélioration des performances,
→ Réaliser une revue des processus (aléatoire et programmée),
→ Remonter au comité de pilotage les résultats des revues de processus.
→ Consolider les données chiffrées dans un outil global de suivi.

4.1.3 Le comité de pilotage

Le comité qui se réunit une fois par trimestre a pour missions de :

→ Mettre en œuvre les objectifs, outils et méthodes pendant toute la durée de la démarche.
→ Mettre en place et vérifier les échéanciers.
→ Valider les outils et procédures.
→ Motiver et informer le personnel.

4.2 ARCHIVAGE ET GESTION DES ENREGISTREMENTS

Toutes les données sont stockées sur un serveur sécurisé ce qui :

→ Facilite la mutualisation des outils internes selon une gestion des droits.
→ Garantit la sauvegarde de l'ensemble des fichiers de l'organisme.

Nous disposons d'une sauvegarde quotidienne de l'ensemble de nos données. La durée de la sauvegarde est de :

→ tous les jours sur 1 mois,

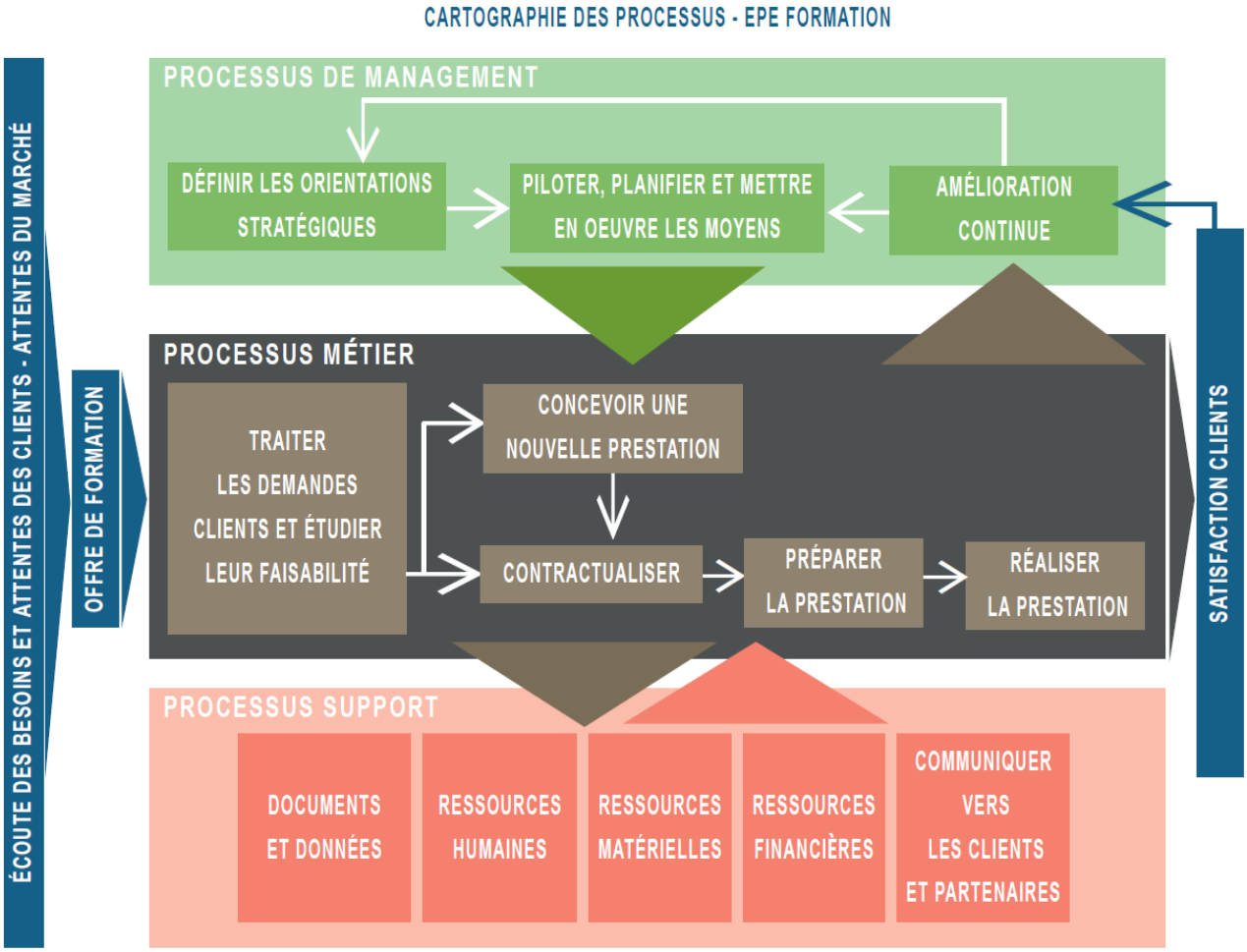
Les enregistrements constituent les preuves tangibles des activités effectuées ou des résultats obtenus dans le cadre de notre démarche qualité. Les données relatives aux actions

CONFIDENTIALITÉ
Ce Manuel Qualité est la propriété de l'EPE-IDF. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de l'EPE-IDF .Ce présent manuel est géré par la direction et peut être soumis à des mises à jour. Seule la version disponible sur P:\DOCUMENTS est officielle.
Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 75 00414 75 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat | SIRET 784 718 702 00037
EPE FORMATION - 5, impasse Bon Secours - 75011 Paris - Tél. : 01 44 93 44 88 - Fax : 01 44 93 44 69 - Email : formation@epe-idf.com - https://formations.epe-idf.com/

de notre politique qualité (résultats d'évaluation, tableaux de suivi, procédures, modes opératoires, fiches techniques, fiches action, etc.) sont consignées.

4.3 Cartographie des processus

Notre système qualité se fonde sur une «approche processus», représentée par la cartographie des processus. Les liens entre ces différents processus sont visibles sur la cartographie suivante.



CONFIDENTIALITÉ
Ce Manuel Qualité est la propriété de l'EPE-IDF. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de l'EPE-IDF .Ce présent manuel est géré par la direction et peut être soumis à des mises à jour. Seule la version disponible sur P:\DOCUMENTS est officielle.

Cette cartographie comprend trois groupes de processus :

- → Les processus de management (ou processus pilote).
- → Les processus métier (ou processus opérationnel ou de réalisation).
- → Les processus supports (ou de soutien).

4.3.1 Processus de management

Les processus de management comprennent l'ensemble des activités relatives à l'élaboration et au déploiement des lignes directrices de l'organisme de formation.
Ces processus concernent également le contrôle et la correction des activités ainsi que l'analyse et l'amélioration de son fonctionnement.

4.3.2 Processus métier

Les processus métier représentent l'activité cœur de notre organisme de formation.
Un processus métier est un ensemble de tâches liées les unes aux autres qui prennent fin à la livraison d'un service ou d'un produit à un client. Le processus métier a également été défini comme un ensemble d'activités et de tâches qui, une fois effectuées, rempliront l'un des objectifs de l'entreprise.

Notre processus métier part de l'écoute d'un besoin de formation ou du marché et finit par la réalisation de la prestation et son évaluation. Il comprend toutes les étapes de mise en place, réalisation et suivi des prestations :

- → Le commercial.
- → La coordination.
- → La réalisation de la prestation.
- → L'évaluation de la prestation.
- → La facturation.

Tous ces processus sont réalisés par les collaborateurs de l'organisme et sont pilotés conjointement par le Directeur. Toutes les données de sortie des processus doivent être vérifiées et validées par la direction avant toute autre activité.

CONFIDENTIALITÉ
Ce Manuel Qualité est la propriété de l'EPE-IDF. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de l'EPE-IDF .Ce présent manuel est géré par la direction et peut être soumis à des mises à jour. Seule la version disponible sur P:\DOCUMENTS est officielle.
Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 75 00414 75 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat | SIRET 784 718 702 00037
EPE FORMATION - 5, impasse Bon Secours - 75011 Paris - Tél. : 01 44 93 44 88 - Fax : 01 44 93 44 69 - Email : formation@epe-idf.com - https://formations.epe-idf.com/

4.3.3 Processus supports

Les processus supports correspondent aux activités de mise à disposition des ressources nécessaires à la réalisation d'un processus métier. Dans notre cas, les processus supports comprennent :

- → La communication et le marketing.
- → L'informatique.
- → La comptabilité.
- → La gestion documentaire.
- → Les ressources humaines.
- → Les achats, le matériel et l'infrastructure.
- → L'hygiène, la sécurité.
- → La veille réglementaire et technique.

Les actions engagées dans le cadre de notre politique qualité 2023-2026 peuvent relever d'un ou plusieurs processus présentés ci-dessus.

- → Pour le processus métier : l'évaluation (évaluation des bénéficiaires «à chaud», évaluation des clients «à froid», évaluation des formateurs « à chaud » et évaluation des performances par la direction lors des revues de processus).

- → Pour le processus supports : la gestion documentaire (approche écoresponsable par la numérisation des supports de formation, la diminution du nombre d'impressions et de photocopies).

- → Pour le processus de management : l'amélioration continue (gestion des événements indésirables, le traitement des appréciations et réclamation des clients et des bénéficiaires de la formation).

4.3.4 Pilotes des processus

Les pilotes des processus concernés par notre politique qualité sont pour la période 2023-2026 sont :

 Processus métier (actions de développement des compétences) et sous-processus « évaluation de la satisfaction » (satisfaction des bénéficiaires «à chaud», des clients «à froid», des formateurs « à chaud » et enquête annuelle de satisfaction du formateur) : Marie-Laure COMPPER, responsable du pôle de formations intra-entreprise.

CONFIDENTIALITÉ
Ce Manuel Qualité est la propriété de l'EPE-IDF. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de l'EPE-IDF .Ce présent manuel est géré par la direction et peut être soumis à des mises à jour. Seule la version disponible sur P:\DOCUMENTS est officielle.

 Processus supports et sous-processus « documents et données » (gestion documentaire et approche écoresponsable par la numérisation des supports de formation, la diminution du nombre d'impressions et de photocopies) : Zahra REFFAS, Assistante de service et assistante des formations courtes interentreprises.

 Processus management et sous-processus « amélioration continue » (gestion des événements indésirables, le traitement des appréciations et réclamation des clients et des bénéficiaires de la formation) : Michaël AYOUN, responsable du pôle de formations « accompagnements spécifiques ».

5. MESURE ET ANALYSE

Les évaluations de la satisfaction des clients (« à froid »), des bénéficiaires (en fin de formation) et des formateurs (en fin de formation) sont systématiquement réalisées.

Elles permettent de rendre compte :

- → Des compétences du formateur sur sa mission.
- → De la pertinence de la prestation vis-à-vis du besoin initial du client ou des attentes du bénéficiaire.
- → Des points positifs de la prestation.
- → Des suggestions d'amélioration.

Notre organisme accorde une importance primordiale aux retours des bénéficiaires, des clients et des formateurs. Toute insatisfaction et/ou réclamation est traitée en fonction de modes opératoires préalablement rédigés. L'organisme publie et actualise régulièrement la synthèse de ces évaluations sur son site internet et son rapport annuel.

6. AMELIORATION CONTINUE

L'amélioration continue de la performance globale est un élément moteur de notre démarche qualité. L'objectif étant de satisfaire pleinement non seulement nos clients et les bénéficiaires de nos formations mais aussi nos collaborateurs.
C'est la raison pour laquelle nous cherchons à améliorer en permanence l'efficacité du système de management de la qualité et de nos prestations en utilisant tous les outils mis en place :

- → la politique qualité, les objectifs qualité, les indicateurs,
- → les actions correctives destinées à éliminer les non-conformités détectées à l'occasion des déclarations d'évènements indésirables, des revues de processus ou de la revue

CONFIDENTIALITÉ
Ce Manuel Qualité est la propriété de l'EPE-IDF. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de l'EPE-IDF .Ce présent manuel est géré par la direction et peut être soumis à des mises à jour. Seule la version disponible sur P:\DOCUMENTS est officielle.
Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 75 00414 75 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat | SIRET 784 718 702 00037
EPE FORMATION - 5, impasse Bon Secours - 75011 Paris - Tél. : 01 44 93 44 88 - Fax : 01 44 93 44 69 - Email : formation@epe-idf.com - https://formations.epe-idf.com/

de direction (ces actions sont validées conjointement par la direction et le pilote du processus concerné et diffusées à l'occasion des réunions de service ou du comité de pilotage.)

→ les revues de processus,

→ la revue de direction,

→ les actions préventives peuvent provenir des suggestions des clients, des bénéficiaires ou des collaborateurs ; elles sont également diffusées à l'occasion des réunions de service ou du comité de pilotage.

CONFIDENTIALITÉ
Ce Manuel Qualité est la propriété de l'EPE-IDF. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de l'EPE-IDF .Ce présent manuel est géré par la direction et peut être soumis à des mises à jour. Seule la version disponible sur P:\DOCUMENTS est officielle.