

L'Amélioration Continue

Document à l'attention : Des stagiaires et apprenants

Objet : Présentation du processus d'amélioration continue et du traitement des retours d'expérience

1. Introduction & Cadre Qualiopi

Dans le cadre de notre démarche qualité et conformément aux exigences de la certification **Qualiopi (Critère 7 - Indicateur 31)**, notre organisme de formation met en œuvre une démarche permanente d'amélioration continue. Cette démarche vise à garantir des prestations de formation adaptées, sécurisées et d'une qualité constante pour l'ensemble de nos apprenants.

2. Les 4 Étapes de Notre Démarche de Progrès (Roue de Deming / PDCA)

L'amélioration continue au sein de notre organisme repose sur quatre phases majeures :

Étape	Action Qualité	Mise en Pratique Concrète
1. Recueillir (Plan)	Collecte systématique des avis et des réclamations	Questionnaires de satisfaction à chaud et à froid, formulaires de réclamation, retours des formateurs et des financeurs.
2. Analyser (Do)	Traitement des retours et identification des causes	Analyse régulière des questionnaires, étude des incidents ou axes d'amélioration signalés.
3. Corriger & Innover (Check)	Mise en place de plans d'actions correctives	Adaptation des supports pédagogiques, ajustement des modalités d'accueil, évolution des équipements

AQUADOMIA-ANODIA

30 Allée Granados 13008 MARSEILLE

Capital de 7500 € – RCS Marseille 489 490 789 – N° Siret 48949078900042 / APE 8551Z

N° TVA intracommunautaire : FR49489490789

Étape	Action Qualité	Mise en Pratique Concrète
		techniques.
4. Mesurer (Act)	Vérification de l'efficacité et suivi	Évaluation de l'impact des mesures prises pour assurer le maintien d'un niveau d'excellence.

3. Comment les stagiaires contribuent-ils à cette démarche ?

En tant que stagiaire, votre rôle est essentiel dans la chaîne de qualité de la formation :

- **Questionnaires d'évaluation** : Vos réponses aux évaluations (à chaud en fin de session et à froid quelques semaines plus tard) permettent de mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et votre niveau de satisfaction.
- **Traitement des réclamations et des difficultés** : Tout dysfonctionnement pédagogique, logistique ou relationnel peut être signalé auprès de la direction/du référent qualité afin d'apporter une réponse rapide.
- **Prévention et bien-être** : Nos procédures garantissent également la prise en compte des signalements liés à la sécurité, aux discriminations ou à toute situation d'inconfort durant le parcours.

4. Engagements de l'Organisme

- Garantir la confidentialité et la bienveillance dans l'analyse de tous les retours d'expérience.
- Mettre à jour régulièrement nos programmes et nos ressources pédagogiques en fonction des évolutions réglementaires et professionnelles.
- Communiquer de manière transparente sur nos résultats et indicateurs de performance (taux de satisfaction, taux de réussite).