Aquadomia
MARSEILLE SCUBA TRAINING

L'Amélioration Continue

Organisme de formation : Aquadomia / ANODIA SARL
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	Mise en place de plans	Adaptation des supports

Étape	Action Qualité	Mise en Pratique Concrète
(Check)	d'actions correctives	pédagogiques, ajustement des modalités d'accueil, évolution des équipements 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. La Veille : Un Moteur Proactif d'Amélioration

Au-delà de l'analyse de vos retours d'expérience, notre organisme s'appuie sur une démarche active de veille pour anticiper les évolutions et perfectionner continuellement ses prestations :

- **La Veille Réglementaire :** Nous assurons un suivi rigoureux des évolutions légales et normatives liées à la formation professionnelle et aux exigences spécifiques de la plongée sous-marine (sécurité, normes d'encadrement, certification).
- **La Veille Technologique et Métier :** Nous identifions les innovations matérielles (nouveaux équipements, technologies) et les évolutions des compétences métiers pour adapter nos parcours aux réalités du secteur.
- **La Veille Pédagogique :** Nous explorons en continu de nouvelles méthodes d'enseignement, des innovations pédagogiques et des outils numériques afin de vous offrir des parcours d'apprentissage toujours plus interactifs et performants.

4. 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.

5. Engagements de l'Organisme

- Garantir la confidentialité et la bienveillance dans l'analyse de tous les retours d'expérience.
- Intégrer le fruit de nos veilles (réglementaire, technologique, pédagogique) dans la mise à jour régulière de nos programmes et ressources pédagogiques.
- Communiquer de manière transparente sur nos résultats et indicateurs de performance (taux de satisfaction, taux de réussite).