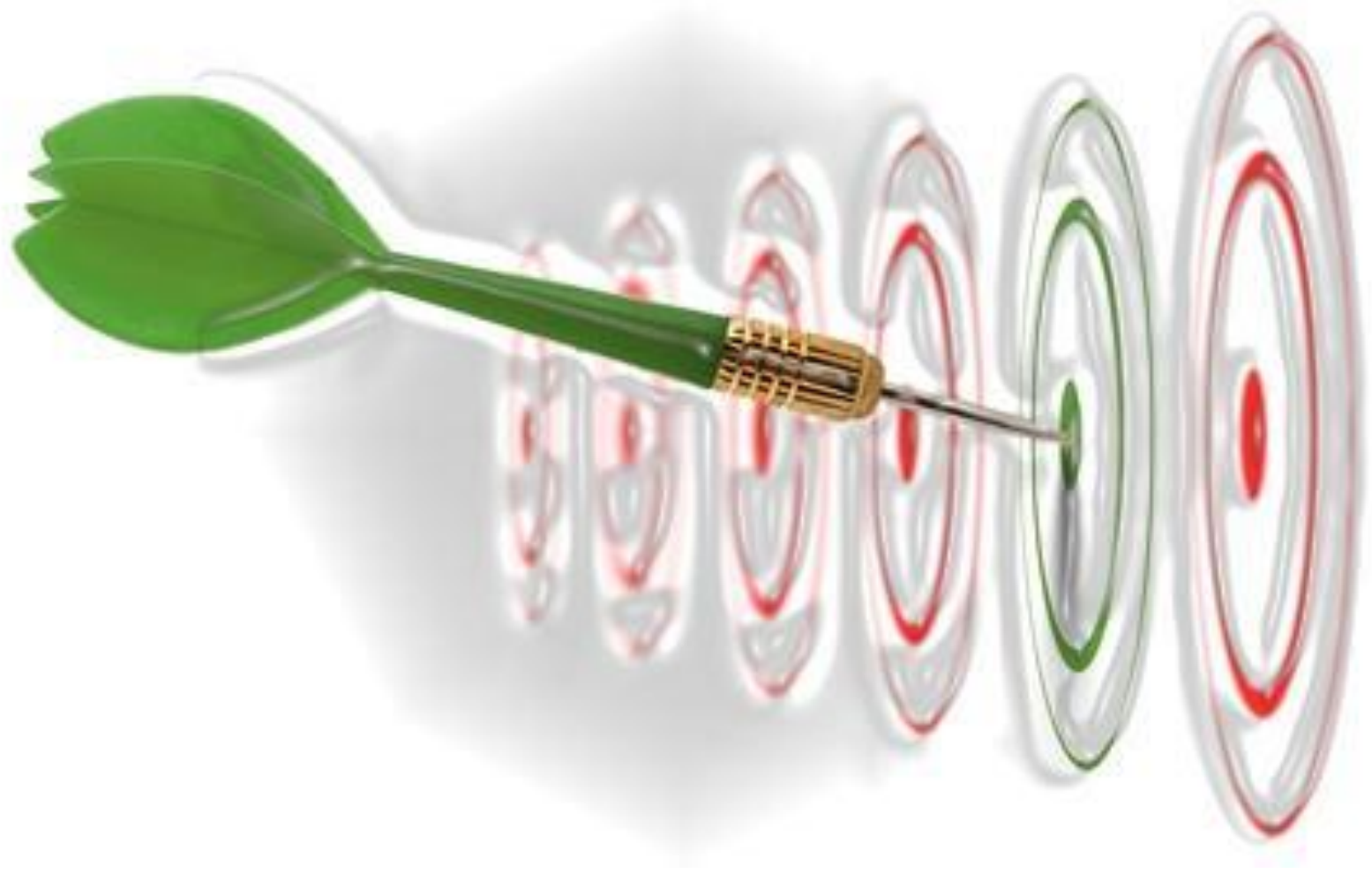
Qualipole ASSOCIATION

Manuel Qualité



Version 15 :
Juin 2022

Sommaire

Engagement de la direction **3**

Présentation du Qualipole **4**

L'organisation humaine du Qualipole **5**

Notre organisation par processus **6**

Domaine d'application et exclusions

Notre système de management couvre nos activités de :

- Réalisation de formations professionnelles inter et intra entreprise
- Réalisation d'audits et de diagnostics
- Réalisation de prestations de conseils aux entreprises

Nous prenons en compte toutes les exigences de la norme ISO 9001 à l'exception des exigences du chapitre « 7.1.5.2 - Traçabilité de la mesure » du fait que nous ne disposons pas de tels équipements.

Engagement de la direction

Depuis 1986, l'association Qualipole accompagne les entreprises dans des démarches de progrès, en faisant de la pleine et entière satisfaction de ses clients une priorité absolue.

Aujourd'hui, notre ambition est de viser l'excellence dans la performance pour pérenniser l'association : pour démontrer notre détermination sans faille à nous inscrire dans cette dynamique d'amélioration continue, nous nous appuyons sur notre système de management de la qualité conforme aux exigences de la norme ISO 9001, couvrant l'ensemble de nos activités de **formation**, d'**audit** et de **conseil**. De plus, nous sommes référencés parmi les organismes de formation professionnelle qui répondent aux critères qualité QUALIOPI.

Les objectifs liés à cette certification, tels que l'amélioration de notre organisation, de nos pratiques ou de notre image de marque, s'intègrent dans notre stratégie globale de **développement** et de **diversification**, illustrée par les cinq axes suivants :

Je confie la responsabilité de l'amélioration et du pilotage de notre SMQ à Ludivine DUFRIEN, tout en m'engageant personnellement à fournir toutes les ressources nécessaires dans le cadre de notre politique.

Enfin, je rappellerai que chaque membre de l'équipe, par son engagement personnel, contribue à son niveau, à la réussite de cette démarche de progrès, moteur d'un développement maitrisé et durable de l'association.

A Montpellier, le 02 mars 2023.

René ORSINI, Le Directeur.

Présentation du Qualipole

Le Qualipole est une association loi 1901, créée en 1986 sous l'impulsion :

- ➔ de deux grandes entreprises implantées en région : AREVA (ex- COGEMA) et IBM,
- ➔ du Conseil Régional Languedoc-Roussillon,
- ➔ de l'Etat.

Depuis sa création, le Qualipole a accompagné au travers d'audits, de formations ou d'actions de conseil plus de 3 000 entreprises dans des démarches d'amélioration portant sur les domaines suivants :

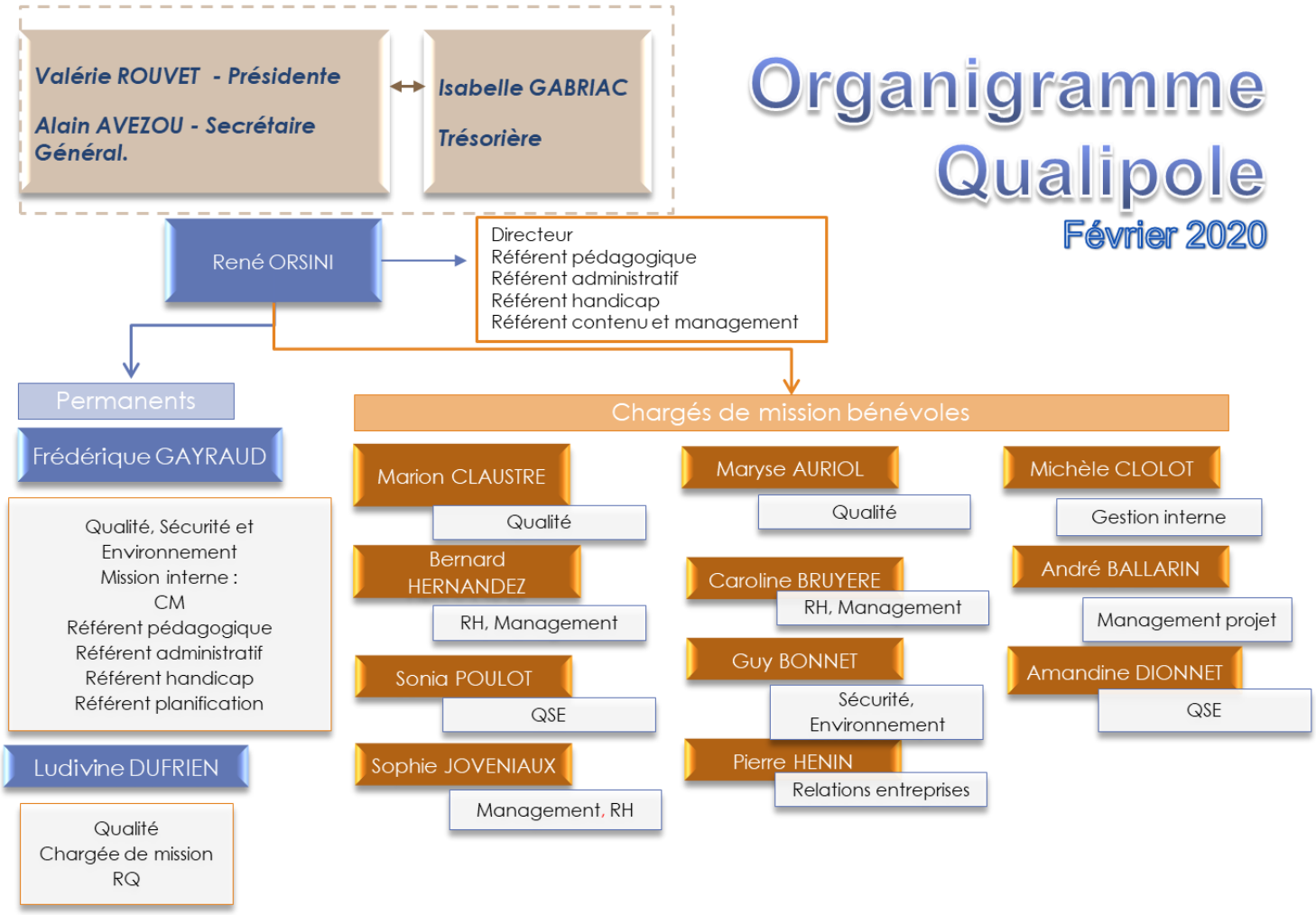
- **Qualité, Sécurité, Environnement**
- **Marketing – Vente**
- **Ressources Humaines**
- **Stratégie & Gestion**
- **Efficacité professionnelle**
- **Management**

Les actions menées par le Qualipole

- ***Informer / Sensibiliser***
- ***Former***
- ***Conseiller***
- ***Auditer***

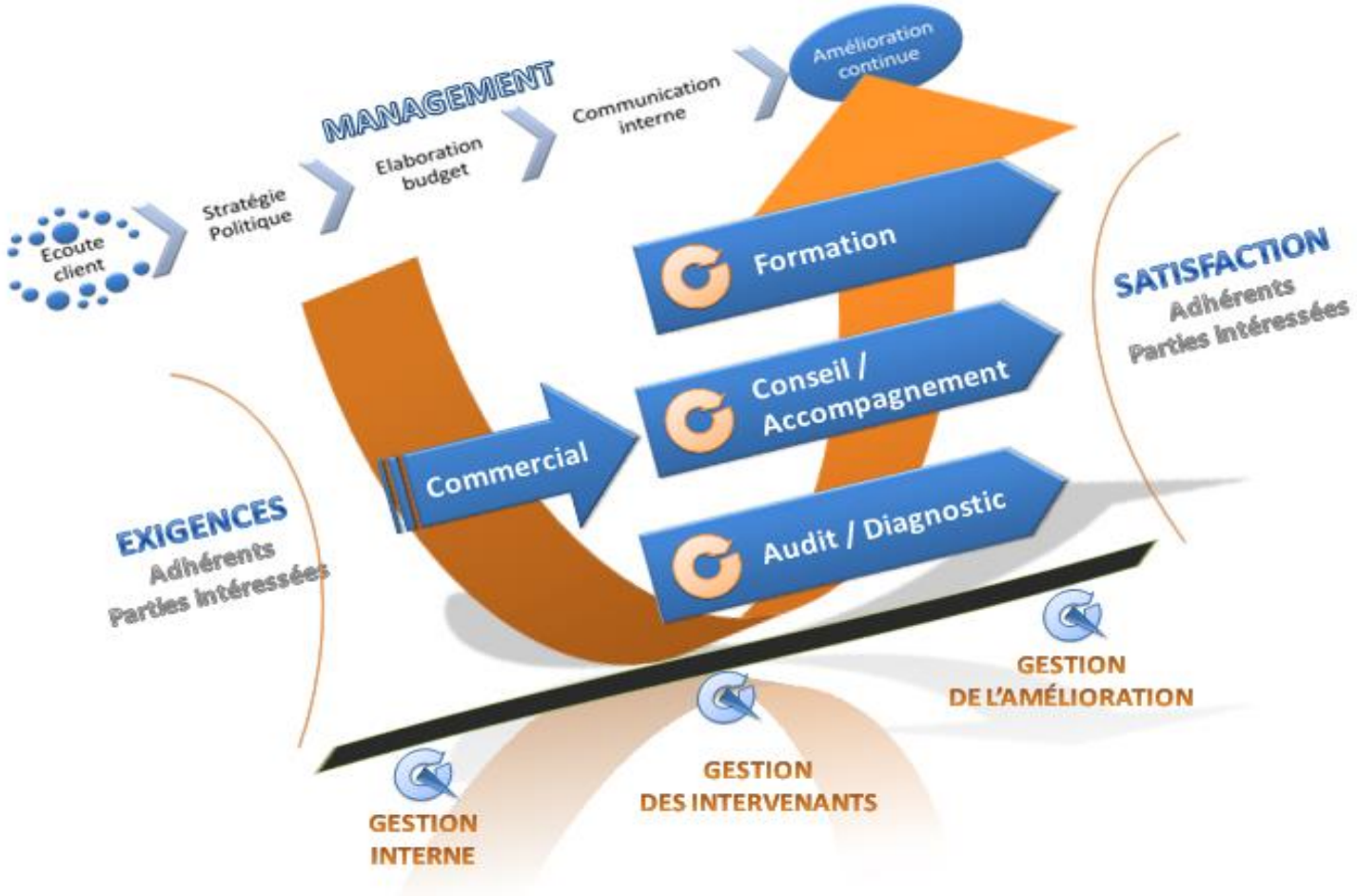
« Depuis prés de 30 ans, nous intervenons dans tous les secteurs d'activité, de l'industrie aux services en passant par le médical, les NTIC, la recherche, la formation, le BTP ou encore l'agroalimentaire. »

L'organisation humaine du Qualipole



NOTE : Les missions, responsabilités et autorités de l'équipe des permanents sont définies dans les fiches individuelles.

Notre organisation par processus



Les activités des processus et de leurs interactions sont présentées dans les fiches synthétiques de description des processus suivantes :

PROCESSUS MANAGEMENT

PILOTE DE PROCESSUS : René ORSINI

Finalité : Le processus de management est mis en œuvre dans le but d'assurer l'équilibre financier et la pérennité de l'association tout en améliorant la satisfaction des clients, stagiaires, chargés de mission, et toutes autres parties intéressées.

Données d'entrée

Exigences réglementaires, clients
Résultats qualité
Niveau de satisfaction des clients / stagiaires
Résultats financiers
Besoins en ressources
Evolution du marché

Activités principales

Ecoute clients, financeur, marché, réglementation
Définition stratégie / Budget / Politique / Objectifs
Elaboration budget
Communication / Impulsion de l'amélioration continue

Données de sortie

Politique qualité / Objectifs
Budgets
Revue de direction
Ressources mises à disposition
Portefeuille projets d'amélioration
Planification des ressources

Risques

- Non atteinte de l'objectif du CA
- Baisse du chiffre d'affaires
- Erreur dans les choix stratégiques

Indicateurs de performance

- Taux de satisfaction global (enquête)
- Nb de réclamation client
- Part du CA des permanents / CA facturés
- Nombre de retours positifs

PROCESSUS COMMERCIAL

PILOTE DE PROCESSUS : René ORSINI

Finalité : Le processus commercial est mis en œuvre dans le but de répondre aux besoins des adhérents, des financeurs et du marché dans un souci de pérennisation de la structure. Le processus commercial a également comme finalité d'orienter les adhérents dans le choix de leurs formations.

Données d'entrée

Demande clients, stagiaires
Exigence du marché et de la réglementation
Objectifs commerciaux
Appels d'offres
Besoins en nouvelles prestations

Activités principales

Prospection, communication, promotion de l'amélioration
Ecoute et définition des besoins
Traitement des offres / commandes
Gestion relation adhérents

Données de sortie

Newsletters, site internet
Devis, proposition,
Commandes signées
Programme et convention
Dossiers affaires
Offre catalogue (site internet)
Réponse aux appels d'offres

Risques

- Etre mal placé sur le marché (prix, délai, service)
- Mauvaise écoute du client
- Ignorer le niveau de satisfaction de nos clients
- Négliger la GRC et la prospection

Indicateurs de performance

- Taux de conversion des propositions

PROCESSUS FORMATION

PILOTE DE PROCESSUS : Frédérique GAYRAUD

Finalité : Le processus de formation est mis en œuvre pour satisfaire les attentes des clients et stagiaires en contribuant au développement de leurs compétences en adéquation avec les évolutions du marché et de la réglementation et développer de nouveaux produits en phase avec les attentes clients / marché.

Données d'entrée

Demandes clients, stagiaires
Propositions, programmes signés
Evolution de la réglementation, des normes, du marché
Appels d'offres signés

Activités principales

Conception / Validation de nouvelles formations
Planification / préparation des formations
Réalisation des formations
Evaluation / Facturation

Données de sortie

Programmes de formation
Planning des formations (site internet, agendas)
Support de cours
Documents administratifs et pédagogiques
Evaluations des formations
Factures

Risques

- Proposer des formations en inadéquation avec les attentes du client
- Mauvaise planification (date, logistique et inscription)
- Taux de remplissage des formations

Indicateurs de performance

Taux de satisfaction - Formation - Suite enquête
Recommanderiez-vous ? - Suite enquête
Taux de satisfaction - Journées QLP - Suite évaluation à chaud
Taux de satisfaction - Formation intra - Suite évaluation à chaud
Recommanderiez-vous ? - Suite évaluation à chaud
Nb de nouvelle(s) action(s) de formation
Taux de certifés (à un an)
Taux d'interruption (0%)
Taux de retour

PROCESSUS CONSEIL / ACCOMPAGNEMENT

PILOTE DE PROCESSUS : Frédérique GAYRAUD

Finalité : Le processus conseil / accompagnement est mis en œuvre dans le but de satisfaire les attentes des clients en contribuant au développement de leurs systèmes de management et en optimisant leurs modes de fonctionnement.

Données d'entrée

Demandes clients
Propositions signées
Evolution de la réglementation, des normes, du marché
Appels d'offres signés
Besoins en nouvelles actions d'accompagnement

Activités principales

Planification / préparation des actions
Réalisation des actions
Suivi et formalisation des actions
Evaluation / Facturation

Données de sortie

Planning des actions (agenda + propositions)
Supports des actions
Comptes rendus des actions
Factures

Risques

- Ne pas prendre en considération les évolutions de la réglementation et autres
- Mauvaise définition des exigences du client
- Non atteinte des objectifs du client

Indicateurs de performance

- Taux de satisfaction

PROCESSUS AUDIT / DIAGNOSTIC

PILOTE DE PROCESSUS : Frédérique GAYRAUD

Finalité : Le processus d'audit / diagnostic est mis en œuvre conformément aux dispositions du référentiel ISO 19011 afin de fournir aux entreprises une évaluation de la performance de leur organisation. Les audits sont réalisés selon des référentiels normatifs, les diagnostics selon des bonnes pratiques de management.

Données d'entrée

Demandes clients
Propositions signées
Evolution de la réglementation, des normes, du marché
Appels d'offres signées
Besoin en audit des nouveaux référentiels

Activités principales

Planification / Préparation des audits
Réalisation des audits
Restitution des audits
Evaluation / Facturation

Données de sortie

Planning des audits (agendas)
Plan d'audits
Rapports d'audits
Documents administratifs et techniques
Factures

Risques

- Ne pas avoir les compétences nécessaires
- Ne pas faire évoluer les qualifications des CDM
- Ne pas respecter les exigences de la norme ISO 19011

Indicateurs de performance

- Taux de satisfaction sur les audits (enquête)

PROCESSUS GESTION INTERNE

PILOTE DE PROCESSUS : René ORSINI

Finalité : Le processus de gestion interne est mis en œuvre pour gérer l'organisation interne du Qualipole LR tant au niveau du personnel que des infrastructures et de l'administratif.

Données d'entrée

Besoins en infrastructures conformes
Besoins en fournitures
Besoins administratifs
Besoins en compétences

Activités principales

Gestion administrative et comptable
Gestion des Ressources Humaines
Achats moyens généraux
Maintenance des infrastructures

Données de sortie

Plan de formation
Fiches de poste
Fiche d'entretien annuel
Tableau de gestion des fournisseurs moyens généraux
Documents administratifs et comptables
Infrastructures conformes
Compétences disponibles

Risques

- Ne pas anticiper les dépenses
- Mauvaise gestion des stocks
- Non fiabilité des informations financières et administratives
- Ne pas gérer efficacement la relation avec le fournisseur
- Goulet d'étranglement

Indicateurs de performance

- Nombre de NC interne
- Nombre des NC fournisseurs

PROCESSUS GESTION DES INTERVENANTS

PILOTE DE PROCESSUS : René ORSINI

Finalité : Le processus de gestion des intervenants est mis en œuvre pour vérifier, suivre et évaluer l'aptitude des intervenants à satisfaire aux exigences de la structure et des adhérents et pour développer des partenaires et des synergies avec chaque intervenant.

Données d'entrée

Besoins en nouvelles compétences
Besoins en ressources complémentaires

Activités principales

Veille régionale sur des intervenants
Sélection / Evaluation des intervenants
Contrôle des prestations
Gestion de la relation avec les intervenants

Données de sortie

Intervenants sélectionnés, (ré)évalués
Dossiers intervenants
Tableau de suivi des intervenants mis à jour
Commandes, contrats
Dossiers consultants prospects

Risques

- Etre en sous ou sur-effectif
- Ne pas détenir les compétences nécessaires
- Perte de compétences / connaissances

Indicateurs de performance

- Evolution des qualifications des CDM
- Note moyenne des compétences des CDM
- Note moyenne des intervenants
- Respect du plan de formation

PROCESSUS GESTION DE L'AMELIORATION

PILOTE DE PROCESSUS : Ludivine DUFRIEN

Finalité : Le processus de gestion de l'amélioration est mis en œuvre pour surveiller, mesurer et analyser la performance des processus, des prestations et le niveau de satisfaction des clients / adhérents pour permettre la définition d'une politique qualité adaptée à la finalité de la structure.

Données d'entrée

Réclamations clients
Dysfonctionnements
Planning d'audit
Résultats de l'enquête de satisfaction
Objectifs qualité
Besoin nouveau document
Besoins en infrastructure informatique
Base documentaire

Activités principales

Surveillance et mesure des processus et produits
Traitement des non-conformités et réclamations
Audit interne et analyse et amélioration des processus
Gestion du SI et de la base documentaire

Données de sortie

Rapport d'audit
Indicateurs et TDB
Tableau des NC/RC/AC
Synthèse analyse des données (support RDD)
Création / Suivi des documents et de l'archivage
CR sauvegardes journalières

Risques

- Sous-évaluer les risques pouvant impacter le SMQ
- Ne pas faire évoluer le SMQ
- Faillir au maintien de la certification ISO 9001

Indicateurs de performance

- Taux d'efficacité des actions d'amélioration (AC/AP)
- Taux d'efficacité globale du SMQ

Ensemble...

Franchissons le pas de l'efficacité à l'excellence...

Qualipole
ASSOCIATION