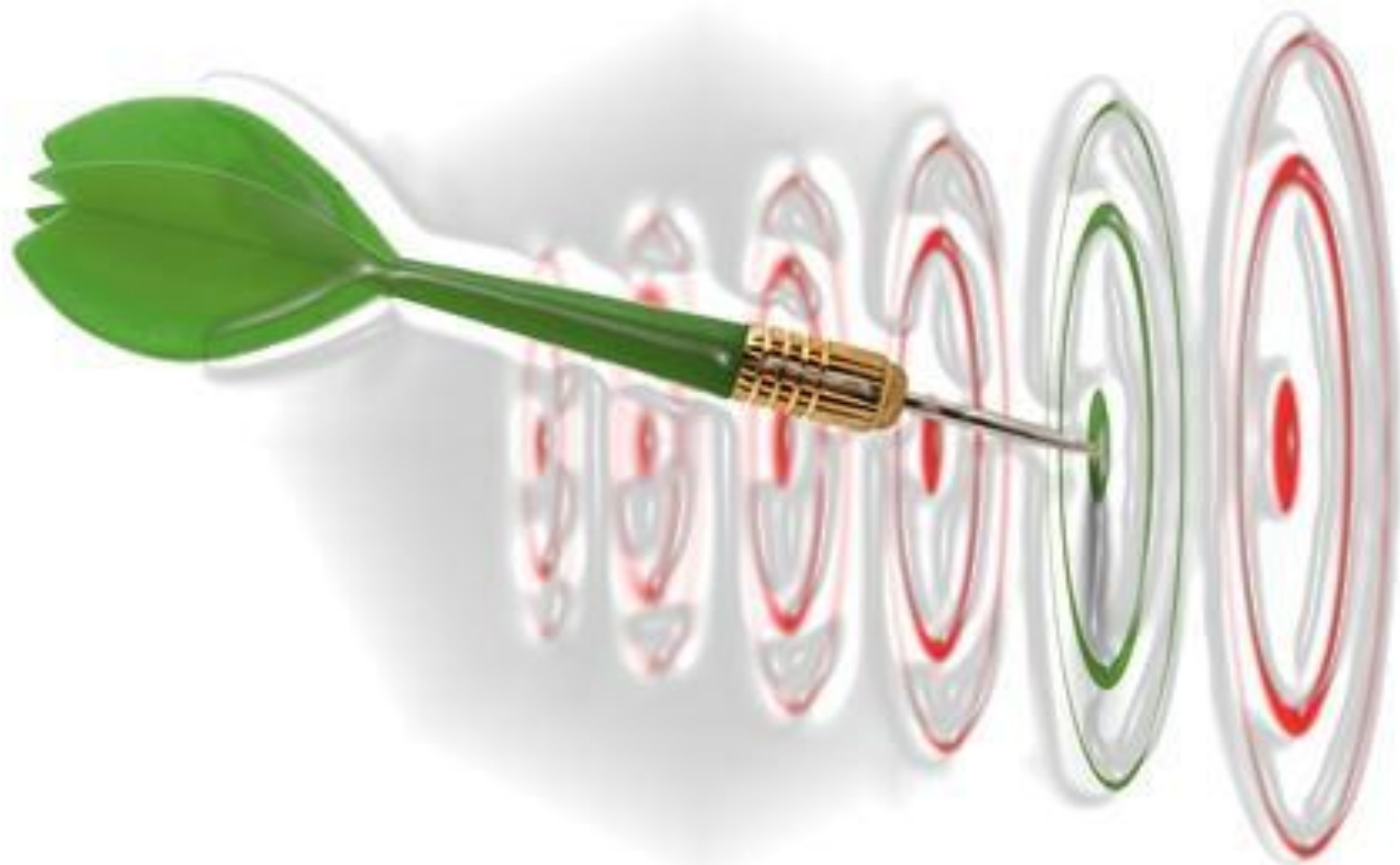


# Manuel Qualité

Version 16 :  
Février 2026



## 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.

*Rédacteur : Ludivine DUFRIEN, Responsable qualité*

*Approbateur : René ORSINI, Directeur*

## 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 imposés par la certification 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 maîtrisé et durable de l'association.

A Montpellier, le 24 février 2026.

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

Informier / Sensibiliser

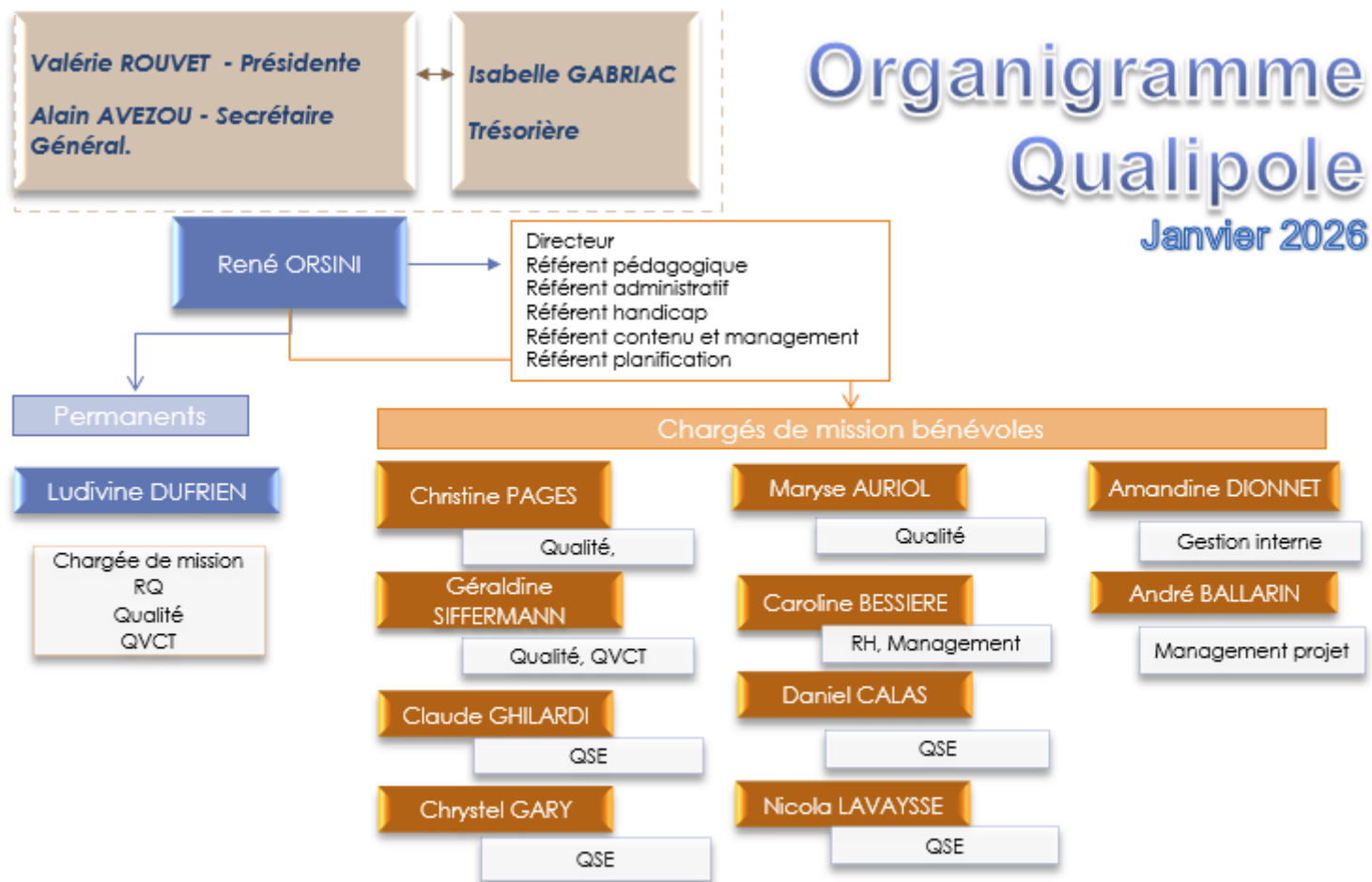
Former

Conseiller

Auditer

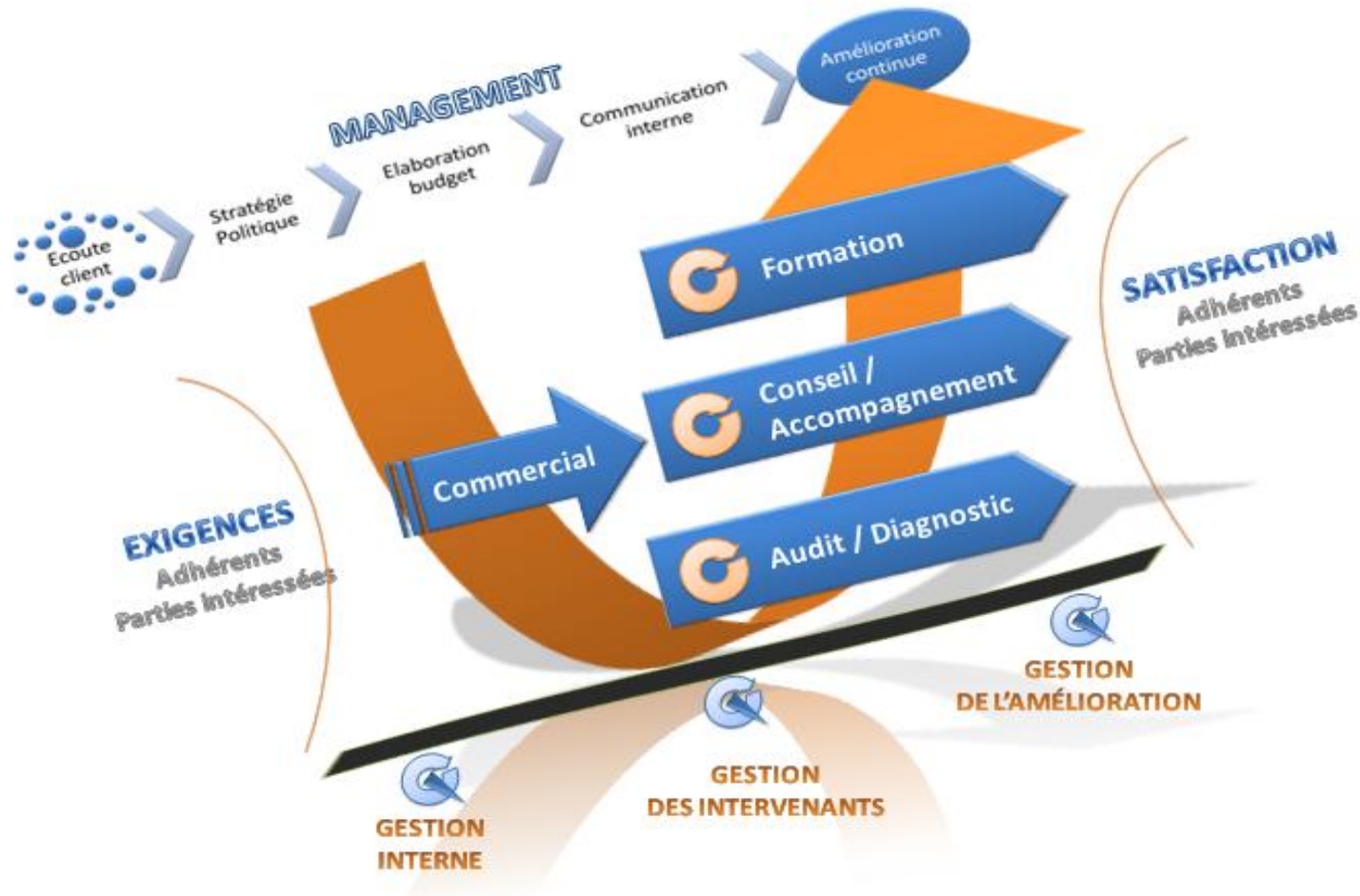
« Depuis 40 ans, nous intervenons dans tous les secteurs d'activité, de l'industrie aux services en passant par le médical, les NTIC, la recherche, la formation, le BTP ou encore l'agroalimentaire. »

## 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 : René ORSINI

**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 inter - Suite évaluation à chaud  
Taux de satisfaction - Formation intra - Suite évaluation à chaud  
Recommanderiez-vous ? - Suite évaluation à chaud  
Taux de certifiés (à un an)  
Taux d'interruption (0%)  
Taux de retour

## PROCESSUS CONSEIL / ACCOMPAGNEMENT

PILOTE DE PROCESSUS : René ORSINI

**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 sur le conseil (enquête)

## PROCESSUS AUDIT / DIAGNOSTIC

### PILOTE DE PROCESSUS : René ORSINI

**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 signés  
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 et efficacité 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

- Maintien de la certification ISO 9001 sans NC
- Taux d'efficacité globale du SMQ

*Ensemble...*

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

