

CCI de Montpellier - Pôle Formation

Institut Consulaire de Formation

MISE EN PLACE D'UNE DEMARCHE QUALITE



Pourquoi une certification Qualité ?

- ③ Améliorer la satisfaction de nos clients,
- ③ Améliorer en permanence la qualité de notre organisation,
- ③ Montrer notre volonté de bien faire et de mieux faire,
- ③ Nous auto-évaluer : devenir acteurs de nos processus.



LE SYSTÈME DE MANAGEMENT QUALITE

- L'ECOUTE CLIENT
- LA RESPONSABILITE DE LA DIRECTION
- UNE APPROCHE PAR PROCESSUS
- UNE MÉTHODOLOGIE DE TRAVAIL
- LES CONDITIONS DE REUSSITE
- CE QUI NOUS RESTE A FAIRE

L'ECOUTE CLIENT

- Identifier les besoins présents et futurs de nos clients.
- Mesurer la satisfaction de la clientèle et
- Agir.

Pour cela, l'ICF ...

- Analyse la satisfaction clients en mettant en place des **Enquêtes de satisfaction** sur l'ensemble de ses dispositifs d'information et de formation.
- Tient compte des grandes directions données par l'organisme gestionnaire
- Etablit une veille stratégique sur les risques et opportunités du marché sur ses domaines de compétences.

LA RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION

Fixer des objectifs qualité cohérents avec les besoins et attentes des clients, et une optimisation de nos ressources ainsi que *des indicateurs de mesure.*

- ❖ **Comprendre et anticiper les besoins des entreprises et des partenaires**
- ❖ **Répondre pleinement aux besoins et attentes de nos clients et partenaires**
- ❖ **Améliorer l'efficacité du SMQ**
(Système de Management Qualité)

Pour chacun de ses objectifs, des indicateurs stratégiques sont analysés en revue de direction et déployés en indicateurs de pilotage analysés tout au long de l'année : en réunion de service, revues de processus, comité de pilotage,

UNE APPROCHE PAR PROCESSUS

Un processus est un ensemble d'activités, qui comportent différentes phases, des méthodes de travail, des procédures.

Trois sortes de processus :

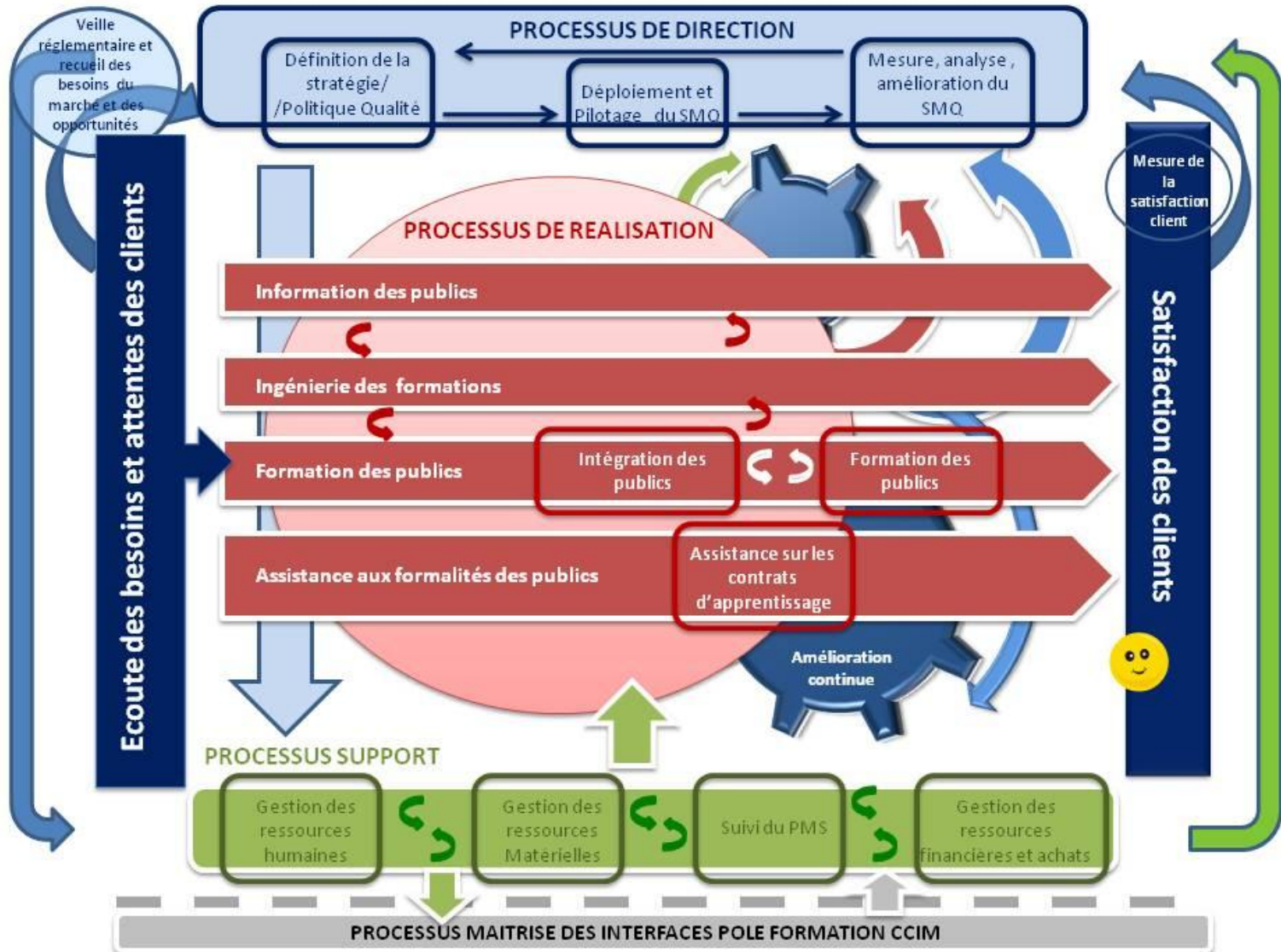
➤ **Le processus de direction** : Pour définir, documenter, planifier, surveiller, mesurer, corriger, prévenir, revoir le système.

« Ecrire ce que l'on fait, faire ce que l'on écrit, vérifier que ce qui est écrit, est bien fait »

➤ **Les processus de réalisation** : Information des publics / Ingénierie des Formations, Formation des publics / Assistance aux formalités des publics

➤ **Les processus supports** : Pour fournir les ressources humaines, financières, infrastructures ... etc.

CARTOGRAPHIE DE NOS PROCESSUS



UNE MÉTHODOLOGIE DE TRAVAIL

Dans une logique d'amélioration continue, pour chaque processus, à partir des objectifs fixés, planifier les actions à mettre en place :

- @ quoi et comment faire, dans quel délai ?
- @ qui en a la responsabilité ?
- @ quels moyens à mettre en œuvre ?
- @ comment mesurer l'avancement et les résultats ?

LES CONDITIONS DE REUSSITE

Créer un environnement propice à l'implication des personnes et à l'évolution du système de management de la qualité en :

① Sensibilisant et favorisant la participation des personnes à la qualité

[à ICF] Information régulière du personnel, outils qualité mis à la disposition de l'ensemble du personnel, utilisation de fiches de progrès pour faire des suggestions d'améliorations.

② Responsabilisant les personnes à la qualité

[à ICF] Participation des personnels aux réunions de services, aux groupes de travail interservices,

③ Communiquant en interne sur des informations clés.

[à ICF] 2 réunions plénières annuelles pour l'ensemble des services, diffusion régulière d'informations sur les grandes étapes de notre système d'amélioration.



La certification ISO 9001 version 2008

**Une démarche de progrès collective
dont nous avons réussi les quatre
premières étapes !**

LES RESULTATS

1ere Etape :

Nous sommes certifiés Iso 9001 Version 2000, depuis le 05 janvier 2007. Cette certification délivrée par l'AFAQ AFNOR est due à l'implication de toutes nos équipes dans cette démarche, tournées en permanence vers la satisfaction de nos clients.

La certification n'est qu'un début ...

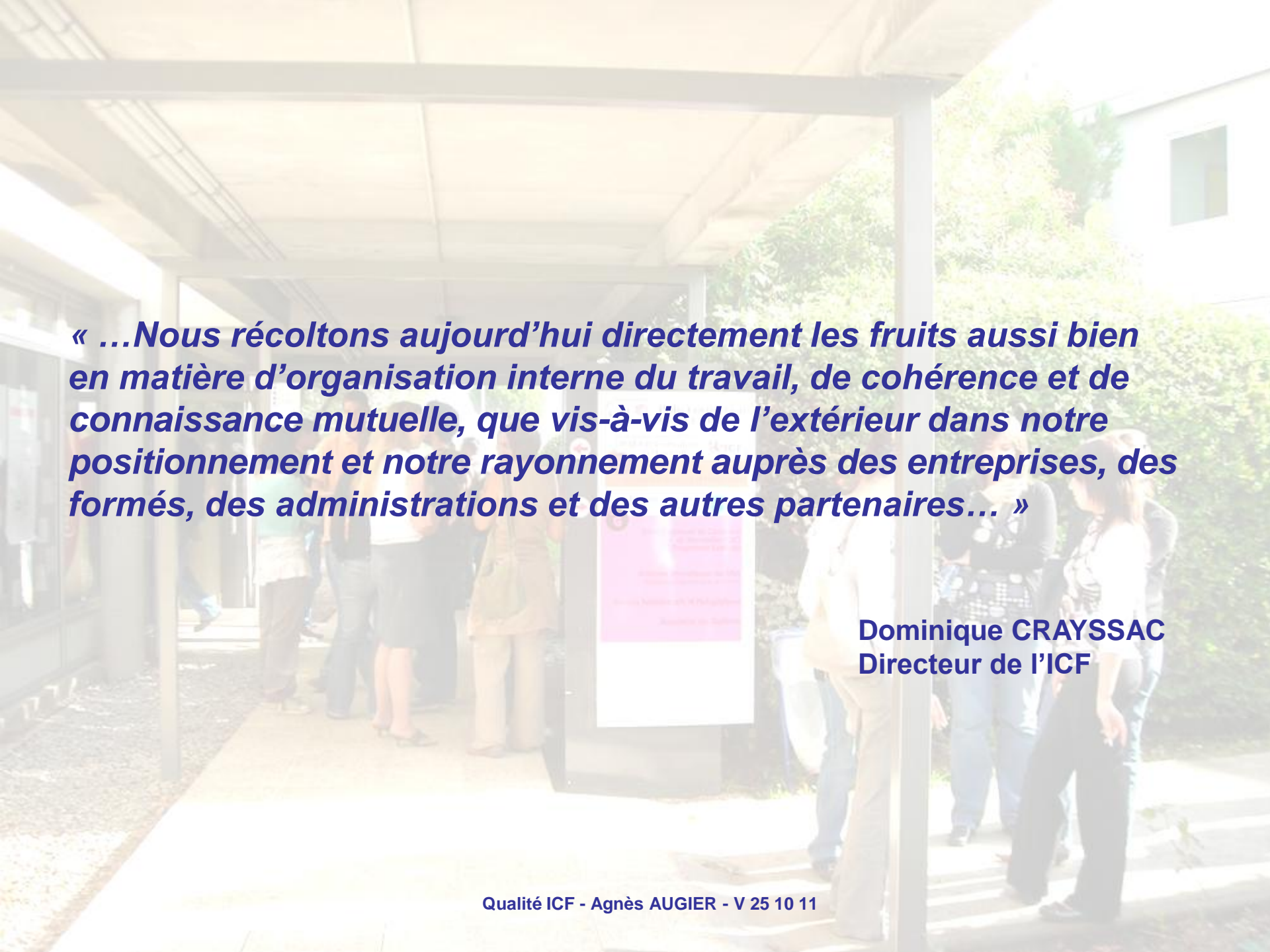
2^{ème} Etape :

En décembre 2009 l'audit de renouvellement nous a permis d'afficher la certification

ISO 9001 V 2008

L'amélioration continue :

Un défi quotidien pour l'ICF, relevé avec courage et volonté par ses équipes !

A group of people is gathered under a covered walkway, looking at a poster. The scene is outdoors, with a building and greenery in the background. The text is overlaid on the image.

« ...Nous récoltons aujourd'hui directement les fruits aussi bien en matière d'organisation interne du travail, de cohérence et de connaissance mutuelle, que vis-à-vis de l'extérieur dans notre positionnement et notre rayonnement auprès des entreprises, des formés, des administrations et des autres partenaires... »

Dominique CRAYSSAC
Directeur de l'ICF