

PROCESSUS D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

L'amélioration de la qualité dans Arksos repose sur un traitement rigoureux des mesures correctives issues de l'analyse des appréciations et des réclamations des parties prenantes (apprenants, formateurs, financeurs, entreprises, etc.).

Ci-dessous la démarche retenue pour gérer et mettre en œuvre ces mesures :

1. Collecte et Analyse des Données

- Centraliser les appréciations (questionnaires de satisfaction, évaluations des formations, retours des formateurs, entretiens avec les financeurs, etc.).
- Recenser et catégoriser les réclamations (problèmes pédagogiques, organisationnels, administratifs, techniques, etc.).
- Identifier les tendances et les points récurrents nécessitant une amélioration.

2. Priorisation des Améliorations

- Classer les mesures d'amélioration selon leur impact et leur faisabilité :
 - **Critique** : impact fort, nécessite une action immédiate.
 - **Important** : amélioration nécessaire à moyen terme.
 - **Mineur** : amélioration souhaitable mais non urgente.

3. Élaboration et Mise en Œuvre des Actions Correctives

- **Définir les actions** à mettre en place (adaptation du contenu pédagogique, renforcement des supports, amélioration des outils numériques, formation des formateurs, ajustement des modalités d'organisation, etc.).
- **Attribuer des responsabilités** (qui fait quoi ?).
- **Fixer un calendrier** de mise en œuvre.

4. Suivi et Évaluation des Actions

- Vérifier l'efficacité des actions mises en place (nouveaux questionnaires de satisfaction, suivi des indicateurs de qualité, retour des parties prenantes).
- Ajuster les mesures si nécessaire en fonction des résultats obtenus.

5. Communication et Transparence

- Informer les parties prenantes des actions mises en œuvre pour démontrer la prise en compte de leurs retours.
- Valoriser les améliorations auprès des financeurs et clients pour renforcer la crédibilité de l'organisme de formation.

6. Boucle d'Amélioration Continue

- Incrire ce processus dans une logique d'amélioration continue en répétant ces étapes régulièrement.
- Favoriser une culture qualité où chaque acteur (formateurs, apprenants, équipe administrative) est impliqué.

Avec cette approche, Arksos compte améliorer la satisfaction des parties prenantes et renforcer son attractivité tout en garantissant une meilleure qualité des prestations.