

## Webinaire Qualité – le plan d'amélioration continu Mardi 6 avril 2021 – 14h-14h45

**Une partie des échanges conduits lors du webinaire est reprise ci-dessous et doit être rattachée uniquement à ce contexte.**

**Les réponses apportées sont relatives au Référentiel 132 qui engage les EPLEFPA dans une démarche qualité en vue d'obtenir la certification QualiFormAgri. Elles n'ont pas vocation à se substituer aux obligations réglementaires auxquelles les organismes de formation professionnelle doivent se soumettre.**

Q1- Ayant un an d'action dans mon plan, j'ai décidé de le clôturer à la date du bilan annuel, pour reprendre un plan n+1 avec les actions à mener. Est-ce une bonne idée ?

R1- Oui cela peut être une bonne idée si lors du bilan annuel vous présentez l'état des lieux du plan d'amélioration (ce qui a été réalisé et ce qui reste en cours). Votre plan d'amélioration de l'année n+1 devra reprendre les non-conformités ou écarts dont les actions correctives n'ont pas donné satisfaction (cad qui n'ont pas atteint les indicateurs que vous vous étiez fixés).

Q2- Faut-il mettre toutes les actions ? (par exemple, la création d'une nouvelle fiche formation, la modification d'un document)

R2- Les exemples que vous citez correspondent davantage à la gestion documentaire. Dans votre plan d'amélioration vous devez sélectionner (hors éléments issus des audits interne ou externes qui doivent tous figurer) les pistes d'amélioration que vous jugés les plus pertinentes.

Q3- Peut-on avoir des dates de traitement des actions à court terme (dans l'année) et à long terme (2-3 ans) dans le même tableau ?

R3- Oui, si vous pouvez justifier ce délai. Il faut distinguer ce qui est de l'ordre du projet stratégique du centre et le plan d'amélioration qui porte principalement sur le respect des engagements du référentiel. Dans le cas du respect des engagements qualité un délai de 2-3 ans me semble trop long et difficile.

Q4- On note tout ce qui n'a pas été réalisé conformément aux engagements. Comment peut-on capitaliser ce qui a été "bien fait" par rapport à ce qui était prévu ? Faut-il le faire ?

R4- le bilan annuel permet de faire le point sur l'avancée des actions d'amélioration ; il permet de partager le suivi du plan avec l'ensemble de l'équipe. Dans la Note Interne sur le suivi et le pilotage des engagements, vous devez expliquer comment les engagements sont respectés ; par ex ; la réalisation des audits internes, une vérification d'un engagement à un instant T.

Q5- comment vous faites pour la satisfaction des financeurs ? Malgré les relances je n'ai pas de réponse

R du Chat- Récupérez les avis "informels" lors de réunions avec les financeurs via un tableau. Notre auditeur nous a indiqué que nous n'étions pas obligé de faire remplir des questionnaires aux financeurs, mais que si nous pouvions prouver un lien avec eux : rendez-vous, réunion, synthèse annuel pouvait suffire.