

# Valorisez les impacts de la formation – Plan d'action ISO 9001 de la formation

## Le contexte du projet

Entreprise, de 6000 salariés, dans le secteur social et sanitaire, l'activité d'accueil et de services des personnes âgées. Avec des résidences médicalisées, des résidences non-médicalisées, des agences d'aide & soins à domicile, le groupe est composé de 80 sites et le Siège Social. La Direction souhaite obtenir des certifications qualité, ayant le projet de fusionner avec un autre groupe européen du même secteur, dans les 2 ans. C'est l'occasion de mettre à plat les processus de la formation pour l'ensemble du groupe.

## Mon rôle et ma contribution

En tant que responsable formation siège, je dois mettre en place le système qualité au niveau global dans le respect des normes ISO 9001. Pour cela, je vais m'appuyer sur les 20 responsables formation du Groupe. L'objectif du projet consiste à proposer dans le cadre d'un séminaire des outils et des améliorations afin d'être conforme à la norme ISO; de permettre aux responsables formation d'avoir un suivi de leurs activités; et de pouvoir consolider l'activité au niveau du Groupe. Ces axes d'améliorations doivent s'inscrire dans un cadre flexible pour laisser de l'autonomie aux responsables formations.

## Livrables attendus

- un document sur le rôle attendu de la formation et des responsables formation
- un schéma global des évaluations
- un support d'évaluation des actions de formation
- une liste des critères d'évaluation des organismes de formation
- des tableaux de bord du plan de développement des compétences et de l'activité formation intégrant les indicateurs, la fréquence de mise à jour, la méthode pour les utiliser et les comprendre
- un plan d'action pour la mise en conformité avec la norme ISO 9001

## Enjeux & contraintes

Constat d'un grande disparité de pratiques entre sites. Les évaluations des formations ne sont pas systématiques et hétérogènes. Enfin, les prestataires de formation sont souvent choisis par facilité..

## Les compétences mobilisées

- ★ Choisir et mettre en œuvre le système d'évaluation
- ★ Piloter la collecte des résultats
- ★ Définir avec les prestataires les critères de réussite
- ★ Analyser les résultats des enquêtes
- ★ Définir et mettre en place des indicateurs de ROI
- ★ Définir les plans d'action dans une démarche d'amélioration continue
- ★ Identifier les démarches de certification
- ★ Identifier les indicateurs pertinents pour construire le tableau de bord de suivi



# ISO 9001

---

Plan d'action pour la mise en conformité de l'activité formation

# Conduire un projet ISO 9001 pour Médica France



Une démarche d'amélioration de la qualité qui doit

- ▶ viser à améliorer le service rendu aux résidents et à leur famille
- ▶ définir clairement les valeurs communes adoptées et les orientations retenues
- ▶ préciser les projets de vie, d'aides et de soins.

- ✓ Un droit pour les usagers de nos établissements
- ✓ Un devoir pour les professionnels de nos établissements

# ISO 9001 & formation

## Les avantages de la certification pour la formation

**1** Se démarquer de ses concurrentes et auprès des ses partenaires

**2** Rassurer ses partenaires et ses clients

**3** Identifier les axes d'améliorations & des opportunités

**4** Mieux appréhender son marché

**5** Être plus compétitif

**6** Impliquer l'ensemble des salariés

**7** Assurer la transmission des compétences

**8** Favoriser et améliorer la résilience

# Projet global ISO 9001

Actions à mener par phases d'un projet qualité appliqué à la formation

## Réflexion

1. Poser / Comprendre / Partager les enjeux et objectifs de la démarche qualité appliquée à la formation
2. Traduire les objectifs de l'ISO en objectifs opérationnels
3. Réfléchir et anticiper la mise à disposition des ressources et le planning macro prévisionnel
4. Nommer un/e responsable qualité (en interne et/ou externe)

## Cadrage

5. Diagnostiquer / auditer la situation à date : faire un état des lieux
6. Identifier les écarts entre le diagnostic et les objectifs
7. Cartographier les processus à l'œuvre autour de l'activité formation
8. Traduire les écarts en changements à mettre en œuvre avec analyse d'impacts pour chaque processus
9. Définir les indicateurs d'évaluation en fonction des objectifs à la démarche : exigences clients/partenaire + volonté de la direction + normes à respecter
10. Formaliser la stratégie du plan d'actions et la présenter aux interlocuteurs impactés

# Projet global ISO 9001

Actions à mener par phases d'un projet qualité appliqué à la formation

## Planning

11. Planifier et prioriser les actions à mener
12. Identifier des plans d'action pilote

## Exécution

13. Déployer les changements et/ou les ajustements nécessaires
14. Vérifier la conformité des résultats dans le cadre d'un audit blanc (de préférence avec consultant externe si possible)
15. Réaliser une revue de direction pour faire le bilan des actions réalisées et fixer les nouveaux objectifs N+1

## Certification

16. Faire appel à un organisme certificateur pour procéder à la certification

