

# Journée de formation et d'échanges des experts de la CTI



Séquence 1 - Démarches qualité

Lundi 9 mai 2016

Salles et restaurant d'entreprise de la CFDT  
Immeuble des Fédérations CFDT 47-49 avenue Simon Bolivar  
proche Buttes-Chaumont Paris 19<sup>ème</sup>



## Séquence 1 Les démarches qualité

---

### **Stéphanie FAVRE**

Responsable Qualité, Centre international  
d'études pédagogiques – CIEP

### **Anne-Marie JOLLY**

Vice-présidente de la CTI



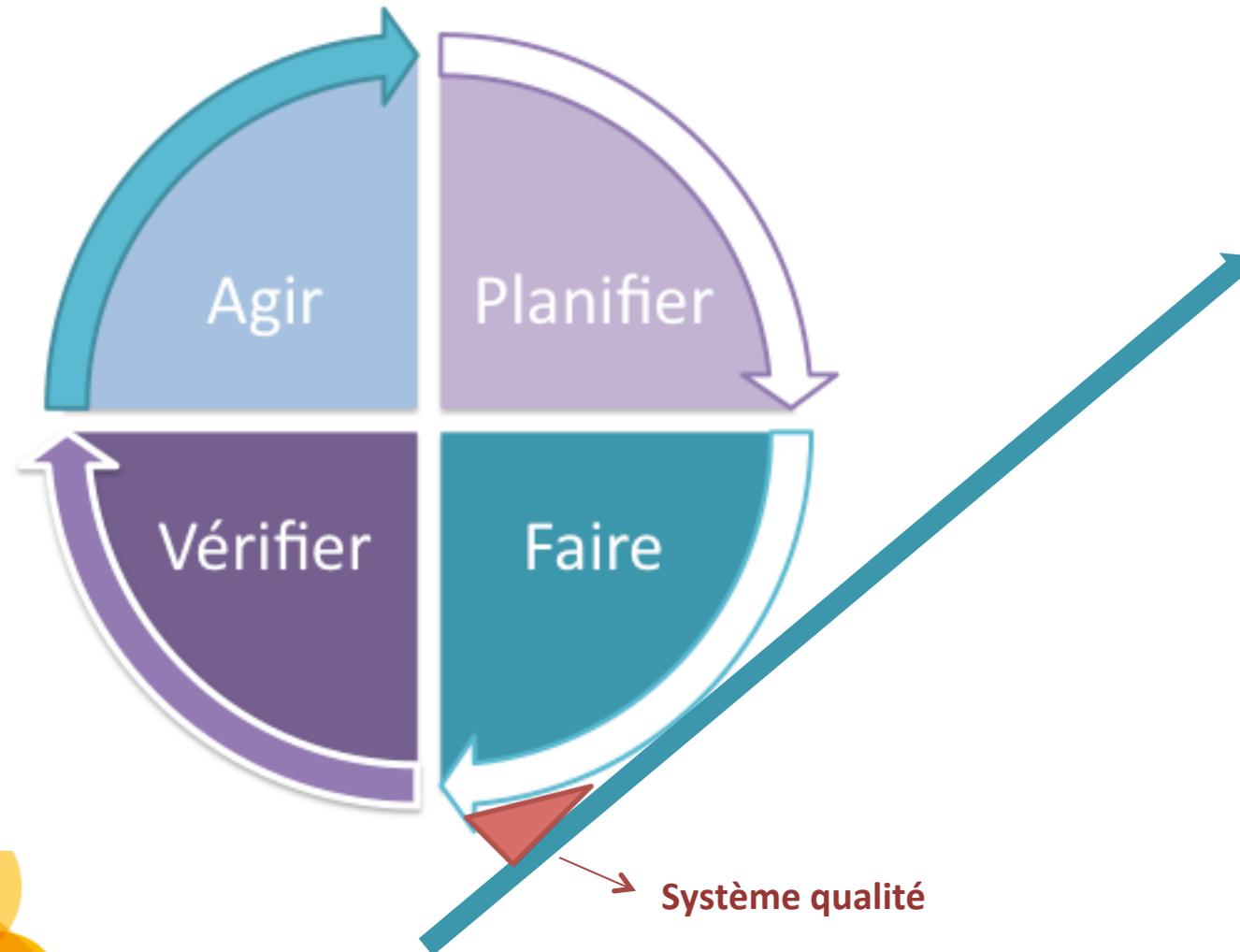
10h-11h

⌚ Modératrice : Julie Nolland

## Le principe fondateur en qualité : l'amélioration continue

---

La Roue de Deming ou le PDCA (plan/do/check/act)



## Comprendre les enjeux de la qualité

---

### Publics

- Satisfaction
- Fidélisation

### Personnels

- Appui dans l'action
- Cohésion d'équipe

### Ecole

- Amélioration du fonctionnement
- Développement, reconnaissance



## Qu'est ce qu'une démarche qualité ?

---

- On parlera plutôt de types ou de niveaux de qualité
- Outils précis : PDCA, plan d'action, audit, indicateurs, approche processus, procédures, méthodes de résolution de problèmes, traitement des dysfonctionnements...
- La démarche va dépendre de la finalité recherchée. Il s'agit avant tout de se mettre dans une dynamique d'amélioration. Le but n'est pas forcément l'obtention d'un label ou d'un certificat.



## 3 approches possibles

---

### Projet d'amélioration sans référentiel

- Dysfonctionnements, problèmes repérés
- Enquête client : apprenants, commanditaires
- Mettre en place en place une organisation par une approche processus

### Projet d'amélioration avec un référentiel

- Référentiel : outil
- Exigences du référentiel seront les objectifs visés

### Projet de certification ou de labellisation

- Mise à niveau pour répondre aux exigences du référentiel
- Audit pour l'obtention d'un label ou d'une norme



# A quoi sert-elle ? Que peut-elle apporter ?

---

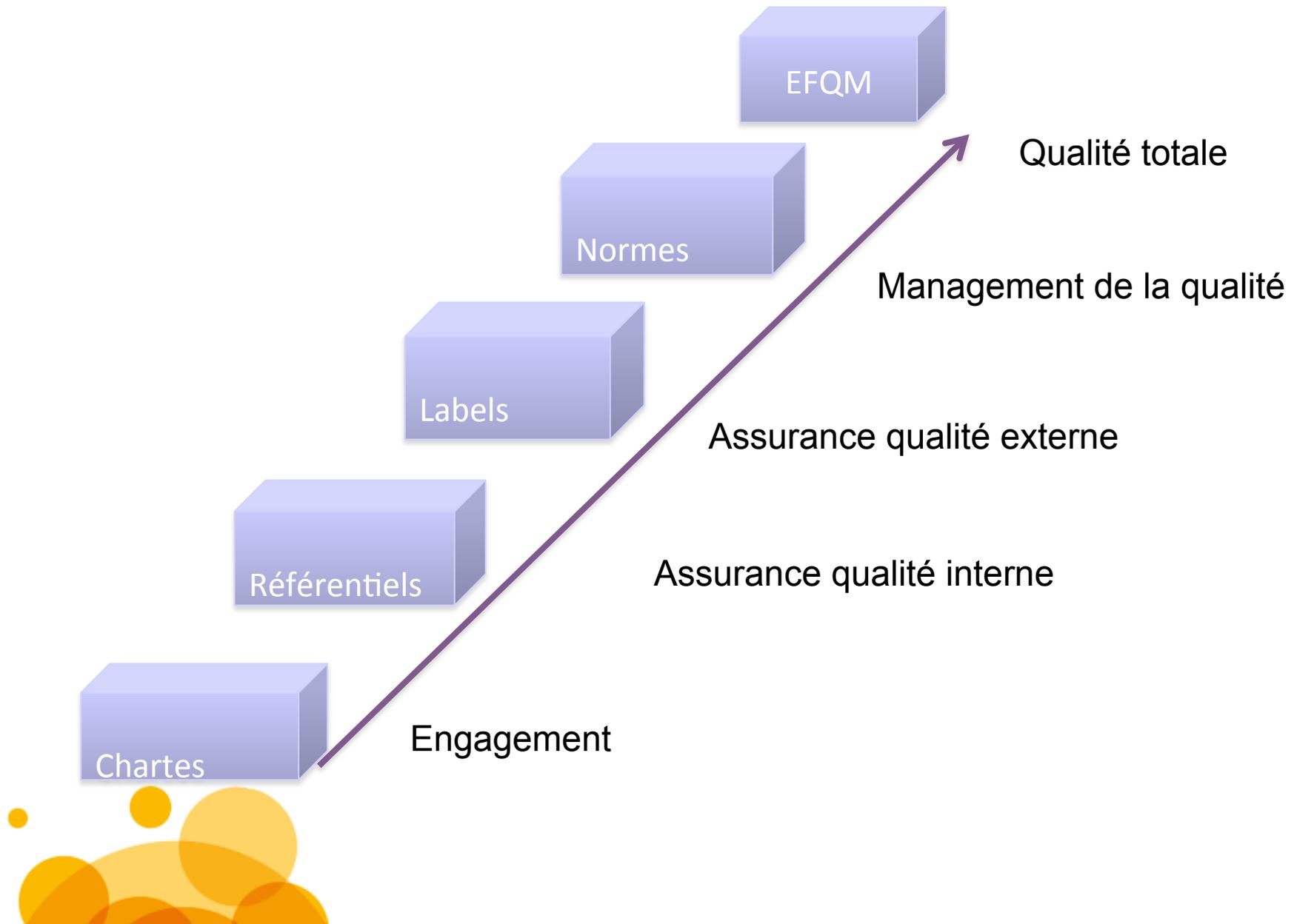
- Améliorer le fonctionnement d'une activité, d'un service, d'une école
- Définir le rôle de chacun au sein d'une structure
- Utiliser une méthodologie éprouvée
- Harmoniser les pratiques existantes
- Remettre à plat une activité et l'analyser
- Prendre du recul par rapport à sa pratique quotidienne

➤ **Démarche basée sur la responsabilisation des personnels**



# Typologie des démarches qualité

---



## Une charte

---

- Engagement d'un organisme pris unilatéralement et sans contrôle externe. Il s'agit d'une liste de commandements que l'on s'engage à respecter.
- Premier niveau de l'engagement qualité, elle peut être un outil de communication en interne pour mobiliser l'équipe autour d'une réflexion collective.
- Premier pas vers une politique qualité, elle peut constituer une étape pour mener une conduite du changement.
- Elle engage différents acteurs du contexte d'enseignement / apprentissage : apprenants, clients, enseignants, personnels.



# Un label

---

**Définition** : marque qui garantit la qualité d'un produit ou d'un service. Elle est attribuée par un organisme officiel reconnu. Le label est conçu pour renforcer une logique de réputation collective en introduisant des exigences.

- Poser sa candidature
- Audit sur site
- Rapport d'audit
- Délivrance du label pour une durée limitée
- Coût



# Une norme

---

**Définition** : document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné.

- Poser sa candidature
- Transmettre la documentation du système : le manuel qualité
- Audit sur site
- Rapport d'audit
- Délivrance du certificat pour 3 ans
- Audit de suivi annuel
- Audit interne annuel
- Coût



## **Mise en pratique : quel niveau de qualité est adapté ?**

---

1. Une école souhaite obtenir une reconnaissance officielle après avoir mené des améliorations au sein de sa structure.

**Charte ? Label ? Assurance interne ? Norme ????**

2. Une école souhaite mettre en œuvre des actions d'améliorations et impliquer son équipe dans un projet d'améliorations d'environ un an.

**Charte ? Label ? Assurance interne ? Norme ????**



# La norme ISO 29 990-Formations professionnelles

---

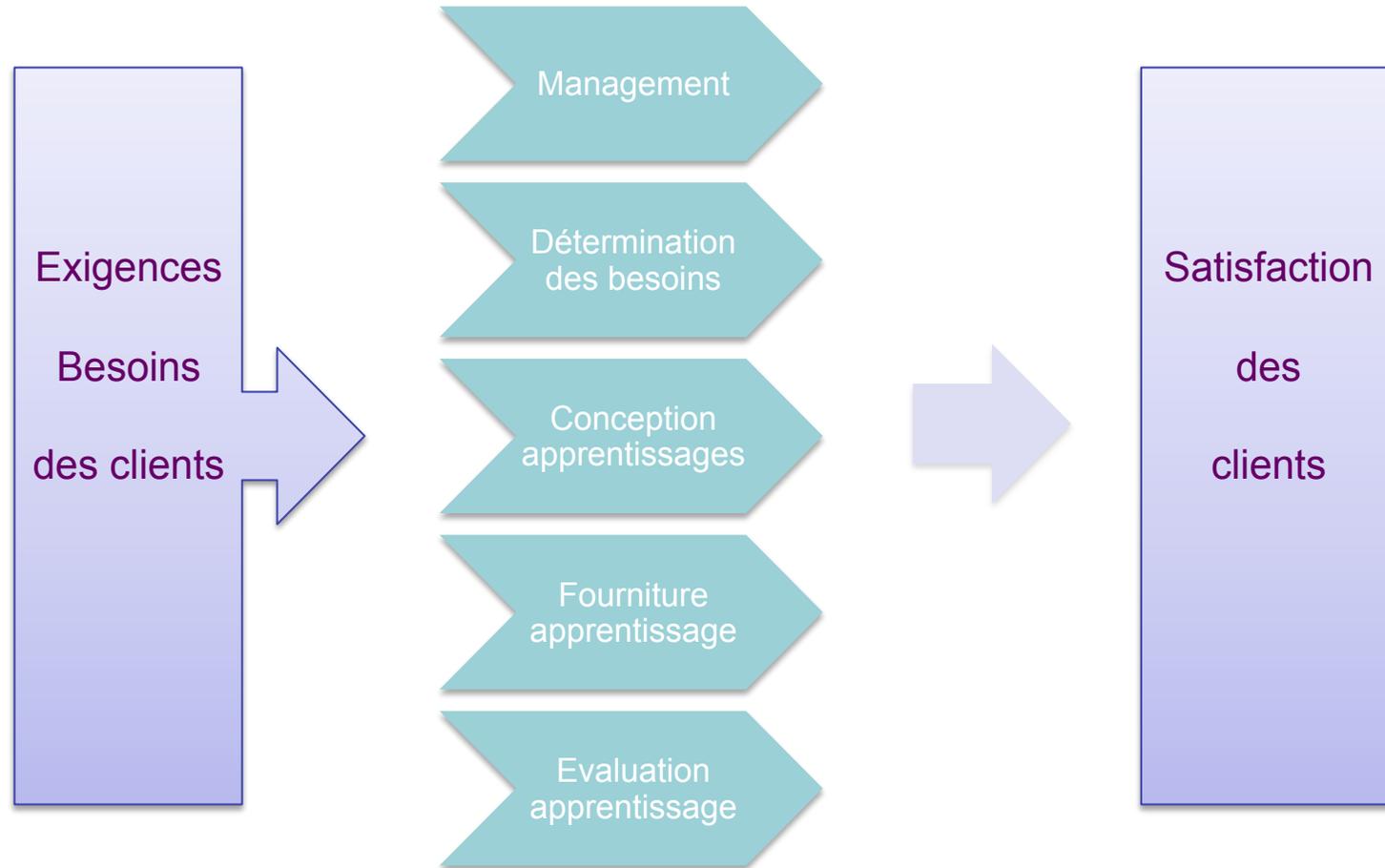
- L'ISO 29990 spécifie les exigences relatives aux services de formation dans le cadre de la formation non formelle. Ceux-ci incluent tous les services de formation s'adressant tant aux apprenants qu'aux commanditaires qui acquièrent ces services pour les apprenants.
- La définition et l'évaluation des objectifs de la formation, l'interaction avec l'apprenant et le retour d'informations à l'apprenant constituent les caractéristiques principales de ces services. La présente norme concerne la formation dispensée en présence, à distance par le biais de la technologie ou mixte (ou hybride).
- Elle concerne les prestataires de services de formation de toute sorte et de toute taille, ainsi que les associations ou les groupements de prestataires de services de formation.

*L'ISO 29990 ne s'adresse pas aux établissements d'enseignement primaire et secondaire ni aux universités qui assurent un apprentissage des langues dans le cadre d'un système éducatif réglementé, mais elle peut leur servir d'outil de réflexion et d'auto-évaluation.*



# La norme ISO 29 990-Formations professionnelles

---





# Les 7 principes de management : 2015

---

Orientation client

- Le « client » : priorité de chaque collaborateur

Leadership

- Rôle moteur de l'encadrement

Engagement du personnel

- Autonomie et responsabilités des collaborateurs

Approche processus

- Gestion des processus clés orientés vers le client

Amélioration

- Souci de l'amélioration constante

Décisions basées sur des faits

- Management basé sur des données objectives

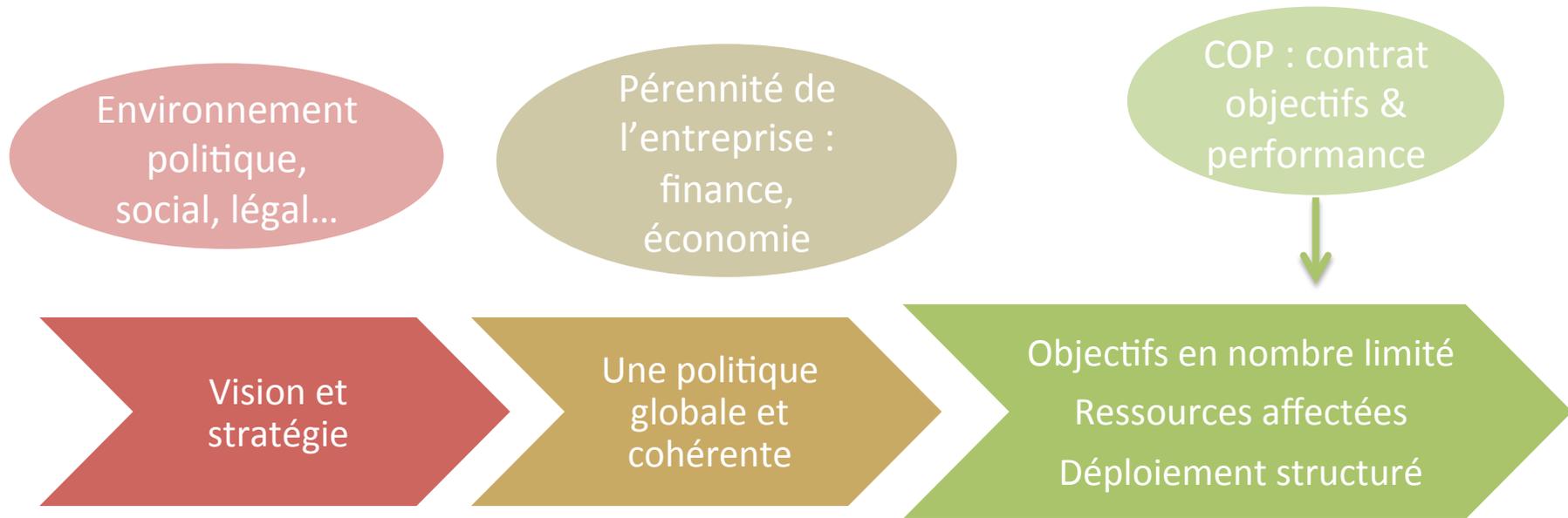
Gestion des relations avec les parties intéressées

- Fournisseurs-partenaires

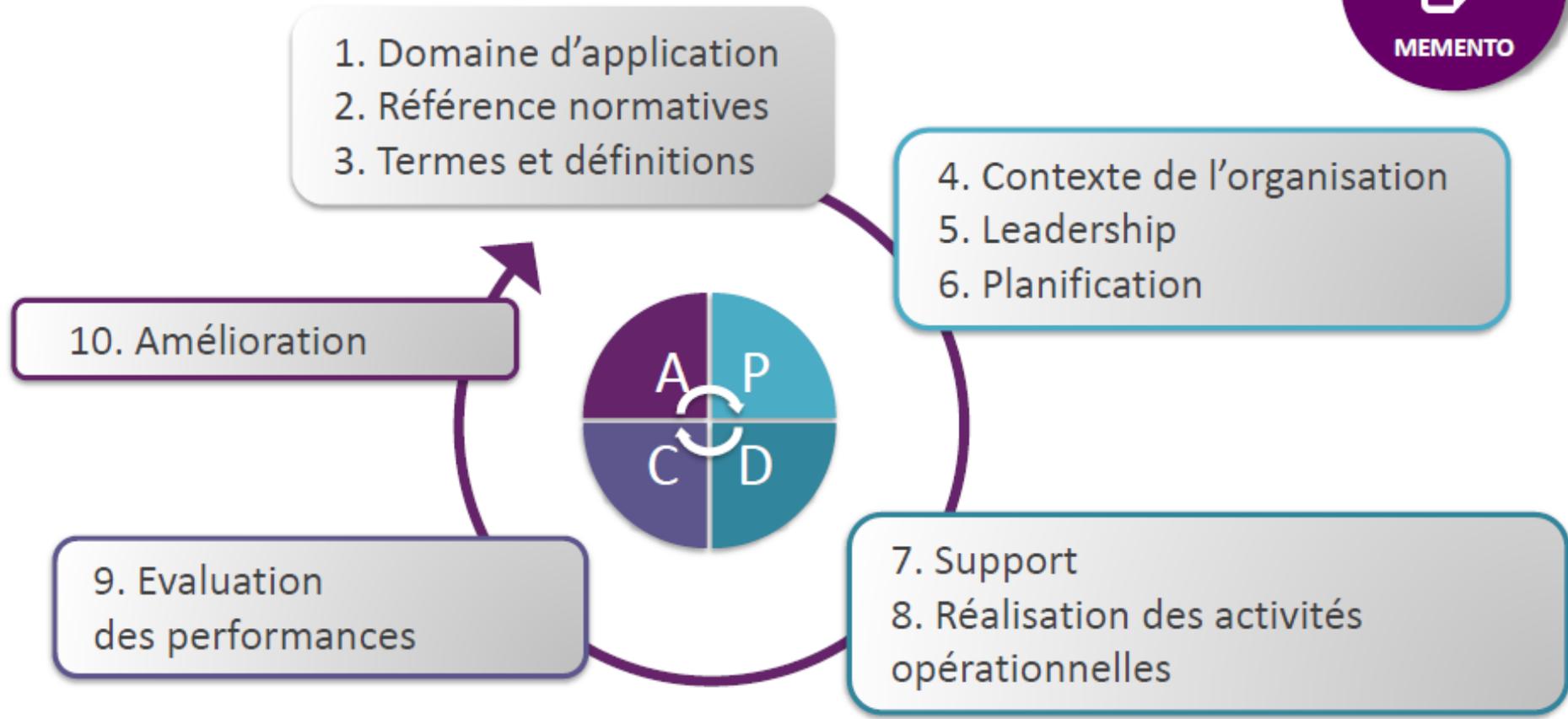


# Alignement stratégique et performance

---



# Schéma général de la norme





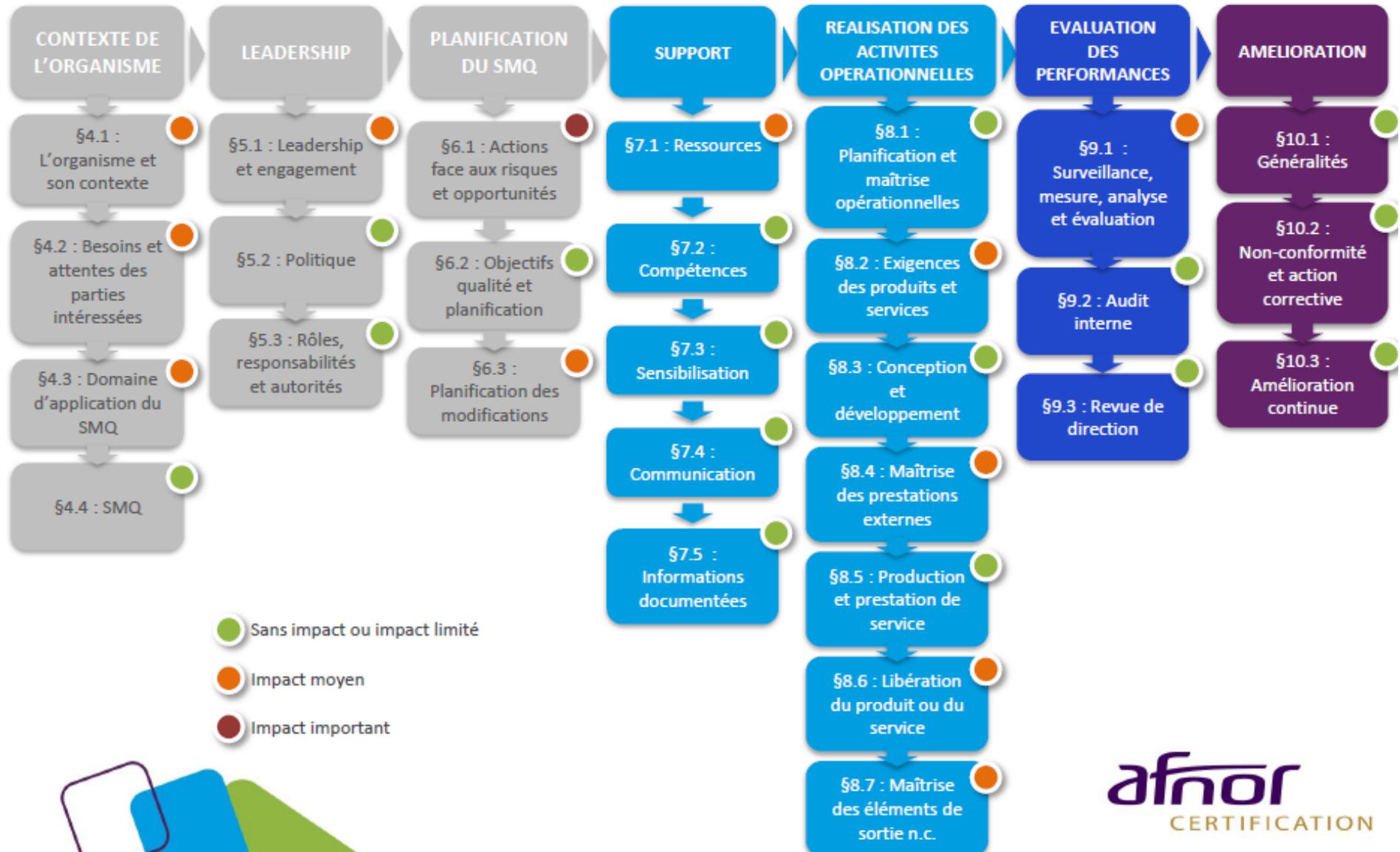
# En résumé pour l'ISO 9001

## PLAN

## DO

## CHECK

## ACT



## Et a la CTI, ca se passe comment ?

- Les écoles et les experts disposent du **guide d'autoévaluation** (R&O Livre 2)
- Dans un processus qui se trouve un peu à cheval entre deux niveaux de démarches qualité, les écoles doivent étayer par des preuves les opinions des experts
- Ces preuves sont détaillées dans le guide d'autoévaluation
- Toutes les preuves ne sont pas fournies au même moment
  - certaines sont dans le dossier
  - certaines dans les annexes
  - certaines sont fournies sur place



## Comment le guide d'autoévaluation doit-il être utilisé?

- Le guide a été conçu comme un pense bête: pour l'école l'idée est aussi de montrer ses atouts, pour l'expert l'idée est de ne pas oublier une vérification!
- Le guide sert aussi à l'école pour mener sa propre auto évaluation si possible collective: cette auto évaluation mènera au dossier rempli pour la CTI
- Cette façon de faire doit éviter les dossiers trop volumineux et donc illisibles
- Toutes les preuves ne sont pas forcément à fournir....



## Que trouve-t-on dans le guide d'autoévaluation ?

- Le rappel des critères principaux
- L'explicitation de ces critères accompagnés d'exemples servant d'illustration
- Les éléments de preuve correspondant et l'endroit où les fournir
- Parmi tous les éléments, se trouve, en particulier, ce qui concerne la qualité, c'est assez souvent sacrifié car cela se trouve en fin de dossier
- L'école a parfois tendance en bloc à montrer son système qualité comme une usine à gaz....



## Appliquons-le sur le champ F : Qualité

- Les écoles s'orientent de plus en plus souvent vers des démarches ISO à des degrés d'achèvement très divers
- La démarche CTI et la démarche ISO se complémentent
- La documentation, les indicateurs sont des ponts importants de l'une et de l'autre
- Il faut arriver à se rendre compte du fait que l'on est effectivement dans une démarche d'amélioration continue avec, par exemple des mesures correctives

