

Plan d'amélioration continue

1. Finalité du dispositif

Le plan d'amélioration continue d'UGOP Lab vise à garantir la qualité, la cohérence et l'évolution permanente de nos actions de formation, conformément aux exigences du Référentiel National Qualité (RNQ – Qualiopi). Il permet :

- d'identifier les points forts et les axes d'amélioration ;
- d'assurer la satisfaction des apprenants, partenaires et intervenants ;
- de renforcer l'efficacité pédagogique ;
- de structurer un pilotage qualité durable et traçable.

2. Sources d'information mobilisées

- Questionnaires de satisfaction à chaud et à froid.
- Entretiens individuels en fin de formation.
- Retours des formateurs et intervenants.
- Observations en situation pédagogique.
- Réclamations, demandes spécifiques ou incidents.
- Analyse des résultats (taux de satisfaction, taux d'abandon, progression des apprenants).
- Échanges avec les partenaires institutionnels.

3. Processus d'analyse

- Collecte systématique des données après chaque session.
- Analyse mensuelle des indicateurs quantitatifs et qualitatifs.
- Identification des récurrences et priorisation des actions.
- Réunions internes pour valider les décisions d'amélioration.

4. Actions d'amélioration

Les actions peuvent concerner :

4.1. Pédagogie

- Mise à jour des contenus et supports.
- Adaptation des méthodes pédagogiques.

- Renforcement de l'accompagnement individuel.

4.2. Organisation

- Amélioration des communications avant et pendant la formation.
- Optimisation des plannings et modalités d'accueil.
- Clarification des consignes et documents remis aux apprenants.

4.3. Accessibilité

- Mise en place d'aménagements raisonnables.
- Orientation vers des partenaires spécialisés si nécessaire.

4.4. Relation avec les partenaires

- Ajustement des modalités de collaboration.
- Partage régulier des résultats et évolutions.

5. Suivi et traçabilité

- Mise à jour d'un tableau de suivi des actions.
- Statuts : « à traiter », « en cours », « réalisé ».
- Archivage des preuves (supports modifiés, comptes rendus, échanges, bilans).
- Intégration des résultats dans le bilan annuel Qualiopi.

6. Communication interne

- Transmission des évolutions aux formateurs et intervenants.
- Sensibilisation continue aux exigences Qualiopi.
- Partage des bonnes pratiques.

7. Évaluation de l'efficacité

- Vérification régulière de l'impact des actions mises en œuvre.
- Ajustements si les résultats ne sont pas satisfaisants.
- Mise à jour annuelle du plan d'amélioration continue.

8. Responsabilités

- Référent Qualité : pilotage global du dispositif.
- Formateurs : remontée des observations et propositions.

- Direction UGOP Lab : validation des actions prioritaires.

9. Calendrier

- Analyse mensuelle.
- Bilan semestriel.
- Bilan annuel intégré au rapport Qualiopi.

Mise à jour 12/01/2026