

Le système d'assurance qualité a été conçu pour répondre aux critères référentiel national de qualité (RNQ) des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences, visés à l'article L. 6351-1 du Code du travail.

Le système d'assurance qualité comporte 5 étapes :

1. Processus
2. Politiques
3. Suivi des processus pour s'assurer qu'ils sont utilisés.
4. Examen et analyse des informations obtenues.
5. Plan d'action pour mettre en place des améliorations

1. Processus

- a. Devis
- b. Convention
- c. Convocation
- d. Evaluation (début, intérim et fin)
- e. Feuilles d'émargement
- f. Enquêtes de satisfaction (intérim et fin)
- g. Suivi d'enquêtes intérim
- h. Attestation assiduité
- i. Site Internet
 - i. Communication claire des cours proposés
 - ii. Un système permettant aux clients de fournir un retour d'information sur les cours suivis
 - iii. Informations sur les performances de l'école de formation
 - iv. Informations sur les actions prévues pour améliorer la qualité

2. Politiques (disponible sur <http://www.profanglais.eu/qualite.html>)

- a. Système d'assurance
- b. Politique de Confidentialité
- c. La Réglementation intérieure
- d. Conditions Générales d'Utilisation (CGU)
- e. Procédure de réclamation
- f. Procédure de gestion des abandons
- g. Procédure pour assurer les exigences de certification
- h. Rôle et mission du dirigeant

3. Suivi des processus pour s'assurer qu'ils sont utilisés.

- a. Un système de suivi pour s'assurer que les processus et les politiques sont en place et appliqués

4. Examen et analyse des informations obtenues

- a. Un système permettant d'examiner les résultats des questionnaires de satisfaction, les appréciations du site web et les résultats des tests, et de communiquer ces résultats chaque année.
- b. Une analyse annuelle de la manière dont les processus et les politiques ont été utilisés.
- c. Un examen annuel enregistrant les performances par rapport à chaque critère RNQ.
- d. Une analyse annuelle de la manière dont les points d'action des années précédentes ont été atteints.

5. Plan d'action pour mettre en place des améliorations

- a. Sur la base des rapports annuels (4 ci-dessus), toute lacune identifiée doit être répertoriée et accompagnée de points d'action pour la résoudre.
- b. Les points d'action seront assortis de dates cibles et un registre sera tenu pour indiquer si les dates ont été respectées.