



cedap

FORMATION A LA DEMARCHE QUALI'OP



LA QUALITÉ, C'EST QUOI ?

- **Donner satisfaction à l'adhérent**
- **Répondre au mieux à ses attentes**
- **Qualité ≠ luxe ou coût**
- **Qualité = réponse aux besoins des adhérents**



LA NON QUALITÉ, C'EST QUOI ?

- **Défaillances internes** : découvertes à l'intérieur de l'Association Professionnelle et entraînent des retards auprès des adhérents....
- **Défaillances externes** : connues et souvent découvertes par l'adhérent. Elles entraînent le mécontentement de l'adhérent



UNE MÉTHODOLOGIE

- **Identifier tous les besoins de l'adhérent**
- **Définir les propriétés et caractéristiques aptes à répondre aux besoins et les écrire**
- **Mettre en œuvre les moyens nécessaires**
- **Mesurer le résultat / surveiller => AUDIT**



LA CERTIFICATION DE SERVICES



L'OBJECTIF :

Garantir le **respect des engagements** qu'une association professionnelle prend vis-à-vis de ses adhérents



Engagements définis à partir **des attentes des adhérents** et décrits dans un **référentiel**



LE RÉFÉRENTIEL QUALI'OP

- **Validation de la version 2 le 16/05/08**
- **Reconnu au Journal Officiel**
- **Le référentiel est valable pour toute association professionnelle et adapté spécifiquement à cette activité**



LE RÉFÉRENTIEL QUALI'OP

DOMAINE D'APPLICATION :

- Engagements de service pris par les associations professionnelles à destination des bénéficiaires (organisations membres / entreprises)
- Engagements de service concernant les missions collectives et individuelles de l'AP



LE RÉFÉRENTIEL QUALI'OP

- **Stratégie**
- **Les Missions externes :**
 - Actions d'influence
 - Communication externe
- **Les Missions internes**
 - Accueil
 - Budget / Cotisations
 - Communication Interne
 - Organisation des Réunions
 - Gestion des Prestataires
 - Statuts et Règlement Intérieur
 - Veille
 - Ressources Humaines/ Communication entre collaborateurs
- **Pilotage et Dispositions d'Organisation**

LE RÉFÉRENTIEL QUALI'OP



Engagement	Détail de l'engagement	Documents, relevés et indicateurs
<p>Nous assurons la bonne organisation de nos réunions</p>	<p>L'organisation professionnelle a défini et formalisé des règles de réalisation des réunions, celles-ci prévoient:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La liste des réunions prévues sur une période donnée (sur l'année, le trimestre ou le mois), -L'organisation en trois phases: la préparation, le déroulement et l'après réunion. <p>La phase de préparation comprend au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'envoi ou la mise à disposition des documents préparatoires aux réunions, - La maîtrise de la logistique (conditions d'accueil, liste des participants, envoi des invitations 15 jours ouvrés avant la réunion, feuille d'émargement, ...), ... 	<p>Procédure d'organisation des réunions</p> <p>Liste des réunions planifiées</p> <p>Liste des participants</p> <p>Invitations...</p>



Pourquoi se lancer ?



Une démarche au service d'un projet stratégique :

- Montrer une exemplarité dans la démarche qualité
- Optimiser la qualité des services de mon AP :
mieux servir l'adhérent
- Mobiliser mon équipe de collaborateurs, autour d'un
projet fédérateur et structurant
- Clarifier les objectifs et les missions de l'Association
Professionnelle



Les résultats attendus

- Une organisation en parfaite cohésion avec les choix stratégiques des élus
- Une organisation interne plus structurée
- Une professionnalisation accrue des services rendus à mes adhérents
- Une communication et une coopération renforcée entre les collaborateurs
- La valorisation de l'image de mon organisme par l'attribution d'un signe de qualité reconnu



Les audits de certification



Les audits :

Audit initial de certification

Vérification de :

- Application de l'ensemble des engagements
- Mise en œuvre des dispositions d'organisation et de pilotage
- Examen des résultats des enquêtes de satisfaction

Maintien du certificat

Vérification du :

- Respect des engagements, des dispositions d'organisation et de pilotage
- Respect des modalités de communication
- Résultats des enquêtes de satisfaction et plans d'actions
- Actions suite aux écarts de l'audit précédent



Tarifification des audits Afnor

OP monosite	Audit de certification (N)	Audit de maintien (N+1)	Audit de maintien (N+2)	Total
1 à 9 personnes*	1,5 jr dont 1 jr sur site 1 970 €HT	1 jr dont 0,5 jr sur site 1 313 €HT	1 jr dont 0,5 jr sur site 1 313 €HT	3,5 jrs 4 596 €HT
10 à 19 personnes	2,5 jrs dont 1,5 jr sur site 3 283 €HT	1,5 jr dont 1 sur site 1 970 €HT	1,5 jr dont 1 sur site 1 970 €HT	5,5 jrs 7 223 €HT
20 à 49 personnes	3 jrs dont 2 jrs sur site 3 940 €HT	2 jrs dont 1,5 jr sur site 2 627 €HT	2 jrs dont 1,5 jr sur site 2 627 €HT	7 jrs 9 194 €HT
50 personnes et plus	3,5 jrs dont 3 jrs sur site 4 596 €HT	2,5 jrs dont 2 jrs sur site 3 283 €HT	2,5 jrs dont 2 jrs sur site 3 283 €HT	8,5 jrs 11 162 €HT

* Impliquées dans le respect du référentiel

Nota : pour les OP multi sites, les durées d'audit sont vues au cas par cas.

Le tarif s'entend hors frais d'hébergement, restauration et déplacement éventuels.