

## LA CHARTE QUALITE DU GIP-FCIP

### Contexte :

La loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a instauré de nouvelles règles et signé l'acte 2 de la démarche qualité dans la continuité de la réforme de 2014 : au 1er janvier 2022, tout prestataire de formation devra obtenir la certification qualité QUALIOPi pour pouvoir mobiliser des fonds publics ou mutualisés.

### Notre démarche :

Sur notre territoire académique, cette démarche qualité s'est inscrite dans le cadre de la déclinaison des objectifs arrêtés au sein du GIP FCIP, objectifs inspirés de la Stratégie Académique de Développement du réseau FTLV, elle-même déclinée du Projet Stratégique Académique.

En s'appuyant sur le référentiel EDUFORM 2, le GIP FCIP de la Réunion s'est engagé dans une démarche de management par la qualité afin de répondre aux exigences d'amélioration continue, de sécurité et in fine de confiance pour toutes les parties intéressées. Depuis le 25/11/2021, date de publication au Journal Officiel, le GIP-FCIP est labellisé.

Pour poursuivre cette démarche d'amélioration continue et pour répondre aux exigences de l'audit de surveillance, le GIP-FCIP :

- Définit une démarche de pilotage « par la qualité »,
- Définit la notion d'« engagements de service vis-à-vis des publics, des bénéficiaires et des clients » de tous ses départements et activités,
- Identifie et quantifie les mesures nécessaires pour être en conformité avec les exigences du référentiel EDUFORM 2 autour des **quatre champs du nouveau référentiel**, à savoir :
  - Les actions de formation,
  - Les bilans de compétences,
  - La V.A.E.
  - Et les actions de formation par l'apprentissage.

L'engagement du GIP-FCIP se construit autour des **10 engagements pour des prestations de qualité** (Cf annexe 1), support du référentiel ÉDUFORM de l'Éducation Nationale et s'appuie sur une cartographie des processus déclinés en activités. Le suivi et l'analyse de ces engagements permet de construire et de mettre en place:

- Une analyse des risques et opportunités
- Des indicateurs de suivi
- Un suivi des dysfonctionnements et réclamations donnant lieu à des actions et des plans d'amélioration

Enfin, pour l'atteinte de ces objectifs, le GIP- FCIP continue de mettre à disposition des moyens en place qui permettront de:

- S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue en poursuivant la dynamique Qualité,
- D'informer, développer et mobiliser les compétences des personnels sur la qualité,
- Animer la démarche qualité grâce aux diverses instances (revue de processus, COTECH, COPIL)
- De mettre à disposition de ressources spécifiques dédiées à la qualité

L'ensemble des équipes du GIP-FCIP est à votre service pour vous accueillir et vous faire bénéficier de la qualité des prestations de notre réseau.

**Laurent BRAULT - Directeur du Gip-Fcip - avril 2022**

**Annexe 1 :**

**CHARTRE QUALITE**

► *Disponibilité*

► *Réactivité*

► *Compétences*

► *Expérience*

► *Ecoute*

► *Suivi*

► *Sur-mesure*

**Nos 10 engagements pour des prestations de qualité**

Engagement 1 :

**Accès rapide et guidé à l'information sur l'offre de service.**

Engagement 2 :

**Accueil individualisé.**

Engagement 3 :

**Proposition d'une large gamme de prestations.**

Engagement 4 :

**Conseil et orientation personnalisés sur les prestations, recherche de la meilleure solution sur mesure.**

Engagement 5 :

**Adéquation aux prestations des moyens pédagogiques, techniques et 'encadrement.**

Engagement 6 :

**Accompagnement tout au long des prestations.**

Engagement 7 :

**Qualifications et compétences des personnels et intervenants garanties et développées tout au long de la vie.**

Engagement 8 :

**Prise en compte de la satisfaction des clients et des bénéficiaires.**

Engagement 9 :

**Engagement dans une démarche « responsabilité sociétale des organisations ».**

Engagement 10 :

**Amélioration continue des prestations.**