

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 Générale du Utilisation (CGU)
 - e. Procédure de reclamation
 - f. Procédure du 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.