

	Titre du Document :	MANUEL QUALITE		
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version 17

MANUEL QUALITE



	Titre du Document :	MANUEL QUALITE			
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version	17

Objectif : Un seul Système de Management de la Qualité défini par la Fonction Centrale

Ce MANUEL QUALITE a pour objectif de définir un seul Système de Management de la Qualité (SMQ) pour l'ensemble des sites, pilotés par la fonction centrale (FC).

N'hésitez pas à parcourir le site <https://ort-france.fr/> pour toutes informations complémentaires

Directeur Général de ORT France

M. Raymond SOUSSAN



	Titre du Document :	MANUEL QUALITE		
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version 17

Table des matières

Objectif : Un seul Système de Management de la Qualité défini par la Fonction Centrale.....	2
Table des matières.....	3
Abréviations.....	4
Modifications faites depuis la version précédente	6
1. Introduction	8
Définitions et Objectifs	8
Rappel sur la différence entre Formation Certifiante, Qualifiante et Diplômante :	8
Rappel sur les niveaux d'études :	10
2. Les processus de gestion usuels versus QUALIOPI	11
3. ZOOM sur le Référentiel QUALIOPI : les indicateurs	12
4. Les différents Acteurs de l'Education Formation	16
5. Le Réseau de partenaires sur l'accessibilité aux PSH	17
6. Définition du Projet Educatif de ORT France par le Directeur Général.....	18
7. Définition et Mise en Œuvre de la Coordination et Surveillance Régulière : PROCESS Généraux.....	18
8. Collecte et Analyse des Données par la Fonction Centrale	19
9. Suivi des Mesures d'Actions Correctives par la Fonction Centrale	19
10. Gestion des Décisions – Autorité de la FC	20
11. Gestion du Changement organisationnel par la Fonction Centrale	20
12. Nomination des Référents Opérationnels.....	20
13. Annexes	21
• Certificat QUALIOPI de ORT FRANCE	21
• GUIDE DE LECTURE de QUALIOPI, Référentiel national Qualité V.9 Janvier 2024 – Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite	21
• COORDINATION/PROCESS de la FONCTION CENTRALE _ CRITÈRES 1 à 7 DU RNCQ.....	21
• Guide sur la Mixité, contre les Discriminations, et contre le Harcèlement.....	21
• Livret du Citoyen	21
• Charte Engagement Inclusion et Handicap.....	21
• Charte Mobilité à ORT	21
• Suivi des Actions de Veille et partenariats.....	21
• Questionnaires de Recueil des appréciations.....	21

ORT FRANCE Association

4Bis rue des Rosiers 75004 PARIS | Tél. 01 44 17 30 80 | www.ort-france.fr | Siret : 775 688 104 001 96 | APE : 8532 Z
N° DA 11752836675 | Collège | LG | OF | CFA | Établissement d'Enseignement Supérieur Technique Privé

	Titre du Document :	MANUEL QUALITE		
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version 17

- Ticket d'amélioration continue.....21
- Modalités d'analyse des Appréciations21
- Tableau de Suivi des Mesures Correctives21

Abréviations

DG : Direction Générale

FC : Fonction Centrale

DirSite : Directeurs des Sites

RQFC : Référent Qualité de la Fonction Centrale

RefQS= Référent Qualité dans les différents sites

RefHand : Référent Handicap

RefMob : Référent Mobilité

DRH : Direction des Ressources Humaines

SMQ : Système de Management de la Qualité

RNCQ : Référentiel National de Certification Qualité

OPAC : Organismes Prestataires d'Actions concourant au développement des Compétences

OF : Organisme de Formation (OFC : Formation Continue + OFA : Formation en Alternance)

AF : Actions de Formation des OF

FA : Formation en Alternance qui comprend apprentissage ou professionnalisation

CFA : Centre d'Apprentissage sont devenus des OFA en 2018

OFA : Organisme de Formation par Apprentissage

VAE : Centre de Valorisation des Acquis de l'Expérience

CBC : Centres de Bilans de Compétences

AO:Appeld'offres

BEP:Brevetd'EtudesProfessionnelles

BP:BrevetProfessionnel

BTS:BrevetdeTechnicienSupérieur

CAP:Certificatd'AptitudeProfessionnelle

CPNE:CommissionParitaireNationalede l'Emploi

CQP:CertificatdeQualificationProfessionnelle

DGEFP:DélégationGénéraleà l'Emploietà laFormationProfessionnelle

DGESCO:DirectionGénéralede l'EnseignementScolaire

EdF:Etablissementdeformation(organismesdeformation,établissementsscolaires,autresstructuresréalisantdesformations)

IGESR:InspectionGénéralede l'Education,duSportetde laRecherche

LMS:LearningManagementSystem/Système degestiondel'apprentissage

PSH : Personnes en Situation de Handicap

MADEC:MissionAnticipationetDéveloppementde l'EmploietdesCompétences

MC:Mention Complémentaire

ORT FRANCE Association

4Bis rue des Rosiers 75004 PARIS | Tél. 01 44 17 30 80 | www.ort-france.fr | Siret : 775 688 104 001 96 | APE : 8532 Z
N° DA 11752836675 | Collège | LG | OF | CFA | Établissement d'Enseignement Supérieur Technique Privé

	Titre du Document :	MANUEL QUALITE			
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version	17

OF: Organisme de Formation (public, privé, etc.)

OPCO: Opérateur de Compétences

TP: Titre Professionnel

(source : PLAN DE TRANSFORMATION ET DE DIGITALISATION DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE)

	Titre du Document :	MANUEL QUALITE		
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version 17

Modifications faites depuis la version précédente

Version précédente	Date de la modification	Chapitre modifié	Contenu de la modification
Création du document	7/4/2023		
Modification	13/7/2023	2, 5 ,12	Améliorations précisions
Modification	22/9/203	3 8	Améliorations précisions
Modification V12	15/11/2023	annexes	Améliorations précisions Harcèlement
Modification v14	25/11/2023	3 et Annexe	Nouvelle version du Guide de lecture du RNCQ v8 23/11/2023 https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite v.8 du 23/11/2023 : des précisions sur le niveau attendu sont apportées et des exemples de preuves supplémentaires sont proposés pour répondre aux exigences des indicateurs. Enfin, les principes structurants de l’audit de certification qualité sont rappelés en préambule.
Modification V15	23/1/2024	3 et Annexe	Nouvelle version du Guide de lecture du RNCQ v9 08/1/2024 https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite v.9 du 08/01/2024 : cette version reprend l’ensemble des précisions de la V8 et prend en compte les spécificités liées à la sous-traitance.
V16	23/2/2024	1 Introduction	Precisions sur types de formation
V17	10/4/2024	Ameliorations sur référents, lien sur page de sites enlevés	Ameliorations suite Formation avec Expert QUALIOPI

	Titre du Document :	MANUEL QUALITE			
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version	17

	Titre du Document :	MANUEL QUALITE		
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version 17

1. Introduction

Définitions et Objectifs

*La qualité, c'est la **capacité à satisfaire les besoins des clients** (que ces besoins soient exprimés ou implicites) à travers son organisation et ses prestations.*

(définition donnée dans un document de la Direction Générale des Entreprises www.entreprises.gouv.fr)

Pour information, Qualiopi vient de Qualité et Calliope, déesse de l'éloquence et muse de la poésie.

Le manuel qualité répertorie les différents process déployés pour permettre l'application d'un **unique Système de Management de la Qualité** au sein d'ORT France.

Il précise donc les différents points suivants liés à la Fonction Centrale (FC):

- Définition et Mise en Œuvre de la Surveillance Régulière par la FC
- Collecte et Analyse des données par la FC
- Vérification et Suivi des Actions correctives par la FC
- Gestion des décisions – Autorité de la FC
- Gestion des Changements organisationnels

Ces process utiliseront des Modes Opératoires, actions et documents pour être mis en pratique au sein des centres.

Rappel sur la différence entre Formation Certifiante, Qualifiante et Diplômante :

Qu'est-ce qu'une formation certifiante ?

Une formation certifiante est un cursus qui permet aux actifs d'obtenir un certificat de qualification reconnu par les branches professionnelles. Leur durée dépend des objectifs pédagogiques et du contenu du programme, mais elles peuvent s'étendre sur plusieurs mois, voire un an puisqu'il est question ici d'acquérir des compétences propres à un domaine professionnel ou à un métier précis.

	Titre du Document :	MANUEL QUALITE		
	Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite
			Version	17

L'apprenant est évalué tout au long de son parcours jusqu'à ce qu'il se voit délivrer une **certification attestant de sa maîtrise des compétences enseignées pendant la formation**. Une formation certifiante peut déboucher sur la délivrance d'un **titre professionnel inscrit au RNCP** (Répertoire National des Certifications Professionnelles). On recense près de 300 titres professionnels couvrant les différents secteurs d'activité et permettent aux actifs d'obtenir des certifications reconnues sur le marché du travail.

Les formations certifiantes peuvent être financées de différentes manières. Outre le Compte personnel de Formation (CPF), qui permet aux actifs de se former à moindre coût tout au long de leur parcours professionnel, les entreprises peuvent également prendre en charge les frais de formation de leurs salariés via un dispositif comme le plan de développement de compétences.

Qu'est-ce qu'une formation qualifiante ?

La formation qualifiante offre la possibilité aux actifs de développer de nouvelles compétences ou de maintenir leurs connaissances à jour dans un monde du travail qui évolue constamment. Souvent initiée par les employeurs, cette formation vise à répondre aux besoins spécifiques de l'entreprise en veillant à ce que les salariés soient en mesure de s'adapter aux changements technologiques et aux nouvelles exigences du marché.

A l'issue d'une formation qualifiante, l'apprenant n'obtient **pas de diplôme, ni de certification**, mais généralement une **attestation de stage** en fin de formation ou un **certificat d'aptitude liés au secteur d'activité**. L'évaluation des acquis n'est pas systématique dans ce type de formation et le formateur se focalise davantage sur la mise en pratique des compétences enseignées plutôt que sur le passage d'examens formels.

Les formations qualifiantes sont généralement de courte durée (**rarement plus d'une semaine**) par rapport aux formations certifiantes car elles se concentrent sur l'acquisition de compétences opérationnelles et sont souvent complémentaires à un socle de compétences déjà maîtrisé. En raison de ces particularités, les formations qualifiantes sont rarement éligibles au CPF.

Qu'est-ce qu'une formation diplômante ?

Une formation diplômante permet **d'obtenir un diplôme d'Etat** reconnu et délivré par un établissement accrédité que cela soit une école, une université ou un institut technique. Comme c'est le cas pour les formations certifiantes et qualifiantes, il est possible de suivre une formation diplômante à distance grâce à des plateformes d'apprentissage en ligne. De nombreux centres de formation proposent ce modèle d'enseignement, qui permet une grande flexibilité en matière d'organisation de son temps de travail.

	Titre du Document :	MANUEL QUALITE			
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version	17

Contrairement à une idée reçue, ces formations ne sont pas uniquement destinées aux élèves et aux étudiants, mais elles s'adressent également aux adultes (en reconversion ou non) souhaitant acquérir des compétences spécifiques que ce soit pour progresser dans leur carrière ou entamer une reconversion professionnelle. Les formations diplômantes peuvent être prises en charge par le Compte personnel de Formation.

Rappel sur les niveaux d'études :

Il existe une grande variété de diplômes en fonction du niveau d'études :

- CAP (niveau 3)
- Bac (niveau 4)
- BTS (niveau 5)
- Licence (niveau 6)
- Master (niveau 7)
- Doctorat (8)

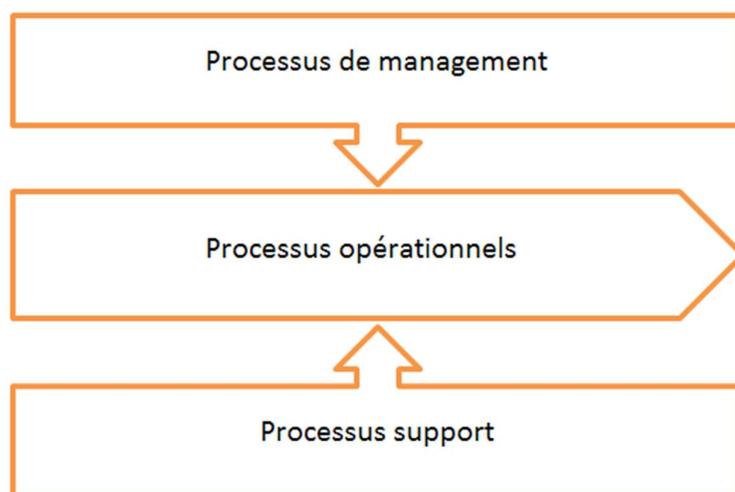
	Titre du Document :	MANUEL QUALITE		
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version 17

2. Les processus de gestion usuels versus QUALIOPi

Un **processus est** comme une **série de tâches et d'actions** que l'entreprise doit d'accomplir afin d'obtenir un **résultat déterminé**.

On distingue alors communément dans toute entreprise 3 types de processus :

- Les **processus opérationnels** (ou métier, ou de réalisation, ou de fabrication, ...) qui permettent la réalisation des produits ou prestations commercialisés
- Les **processus support** qui fournissent tout ce qui permet la réalisation des processus de fabrication
- Les **processus de management** (ou de pilotage) qui vont décider des modifications à apporter aux processus opérationnels



Avec les notions de la Qualité, les **attentes et besoins des clients et prospects** sont placés avant les processus et la **satisfaction des clients** après les processus : l'évaluation de cette satisfaction permettra de décider des améliorations à apporter.

Le référentiel Qualiopi est composé de sept critères d'évaluation qui sont :

ORT FRANCE Association

4Bis rue des Rosiers 75004 PARIS | Tél. 01 44 17 30 80 | www.ort-france.fr | Siret : 775 688 104 001 96 | APE : 8532 Z
N° DA 11752836675 | Collège | LG | OF | CFA | Établissement d'Enseignement Supérieur Technique Privé

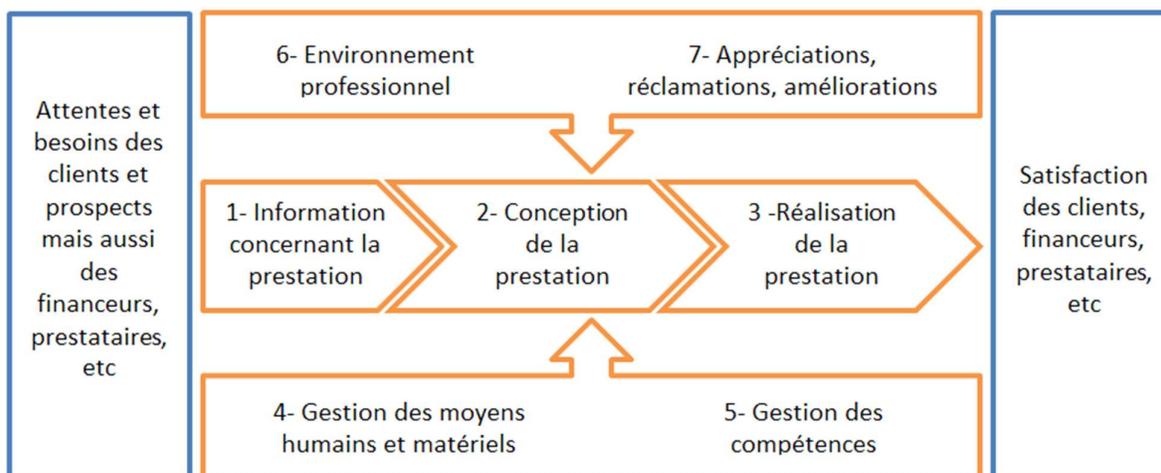
	Titre du Document :	MANUEL QUALITE		
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version 17

- CRITÈRE 1 : l'Information du public ;
- CRITÈRE 2 : Objectif et adaptation des prestations ;
- CRITÈRE 3 : Accueil, suivi et évaluation du public ;
- CRITÈRE 4 : Adéquations des moyens ;
- CRITÈRE 5 : Qualification du personnel ;
- CRITÈRE 6 : Investissement dans l'environnement professionnel ;
- CRITÈRE 7 : Appréciations et amélioration continue ;

Avec

- Les critères **1, 2 et 3** correspondant aux **processus opérationnels**
- Les critères **4 et 5** aux **processus support**
- Les critères **6 et 7** aux **processus de management**

Et voici la cartographie des processus de Qualiopi :



Cartographie simplifiée des processus (UCERT)

<https://blog.ucert.fr/>

3. ZOOM sur le Référentiel QUALIOPi : les indicateurs

Le QUALIOPi – Référentiel National de Certification Qualité (RNCQ) est valable pour les Organismes Prestataires d'Actions concourant au développement des Compétences (OPAC).

ORT FRANCE Association

4Bis rue des Rosiers 75004 PARIS | Tél. 01 44 17 30 80 | www.ort-france.fr | Siret : 775 688 104 001 96 | APE : 8532 Z
N° DA 11752836675 | Collège | LG | OF | CFA | Établissement d'Enseignement Supérieur Technique Privé

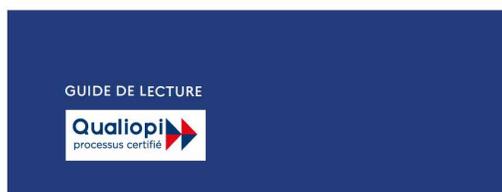
	Titre du Document :	MANUEL QUALITE		
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version 17

En annexe se trouve les documents officiels :

- le **GUIDE DE LECTURE de QUALIOPi, Référentiel national Qualité V.9 | 8/1/2024** mentionné à l'article Q L. 6316-3 du Code du travail, écrit par le Ministère du travail, de l'Emploi et de l'Insertion.
- <https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite>

Historique des modifications :

- v.8 du 23/11/2023 : des précisions sur le niveau attendu sont apportées et des exemples de preuves supplémentaires sont proposés pour répondre aux exigences des indicateurs. Enfin, les principes structurants de l'audit de certification qualité sont rappelés en préambule.
- v.9 du 8/01/2024 : cette version reprend l'ensemble des précisions de la V8 et prend en compte les spécificités liées à la sous-traitance. Cette version apporte exclusivement des précisions sur les modalités d'audit des sous-traitants au CPF, dans la lignée du [décret sous-traitance](#) du 28 décembre 2023.



Les OPAC comprennent : les Organismes de Formation (OF) (FC+ Alternance FC), Centres d'Apprentissage (CFA), Centre de Valorisation des Acquis de l'Expérience (VAE), Centres de Bilans de Compétences (CBC)

Le RNCQ précise les 7 critères et leurs 32 indicateurs. Ceux-ci sont répartis ainsi :

Critères	Indicateurs
Critère 1	1, 2, 3
Critère 2	4, 5, 6, 7, 8

ORT FRANCE Association

4Bis rue des Rosiers 75004 PARIS | Tél. 01 44 17 30 80 | www.ort-france.fr | Siret : 775 688 104 001 96 | APE : 8532 Z
N° DA 11752836675 | Collège | LG | OF | CFA | Établissement d'Enseignement Supérieur Technique Privé

	Titre du Document :	MANUEL QUALITE		
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version 17

Critère 3	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
Critère 4	17, 18, 19, 20
Critère 5	21, 22
Critère 6	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29
Critère 7	30, 31, 32

En fonction des activités de l'OF, certains indicateurs seront **non applicables**. Par exemple :

- les indicateurs 14, 15, 20 et 29 ne concernent que les OF délivrant de l'**apprentissage**, donc les CFA et OFA (Le nouveau statut des CFA est donc depuis 2018 le même que celui d'un organisme de formation. On parle désormais d'*Organisme de Formation par Apprentissage (OFA)*).
- les indicateurs 3, 7 et 16 ne concernent que les OF qui délivrent des prestations conduisant à une **certification professionnelle** du RNCP,
- les indicateurs 13 et 28 ne concernent que les OF envoyant leurs participants en **situation de travail en entreprise** (écoles de commerce par exemple).
- Enfin, si vous faites intervenir des formateurs externes dans le cadre de vos prestations, c'est de la **sous-traitance** : l'indicateur 27 s'applique.

Tableau Résumé des Indicateurs en fonction du Type d'Action de Formation :

	Titre du Document :	MANUEL QUALITE			
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version	17

Types d'action de formation	Nombre d'indicateurs	Socle commun 22 indicateurs*	Indicateurs spécifiques												
			3	7	8	13	14	15	16	20	28	29			
Action de Formation Continue	23	X			X										
<i>Si formation en situation de travail ou en alternance</i>	25	X			X	X								X	
<i>Si formation certifiante (RS, RNCP)</i>	26	X	X	X	X					X					
VAE	24	X	X							X					
CFA	32	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Bilan de compétences (CBC)	22	X													



*Les 22 indicateurs communs à chaque types d'action de formation :
1 - 2 - 4 - 5 - 6 - 9 - 10 - 11 - 12 - 17 - 18 - 19 - 21 - 22 - 23 - 24 - 25 - 26 - 27 - 30 - 31 - 32

Source : digi-certif 2023

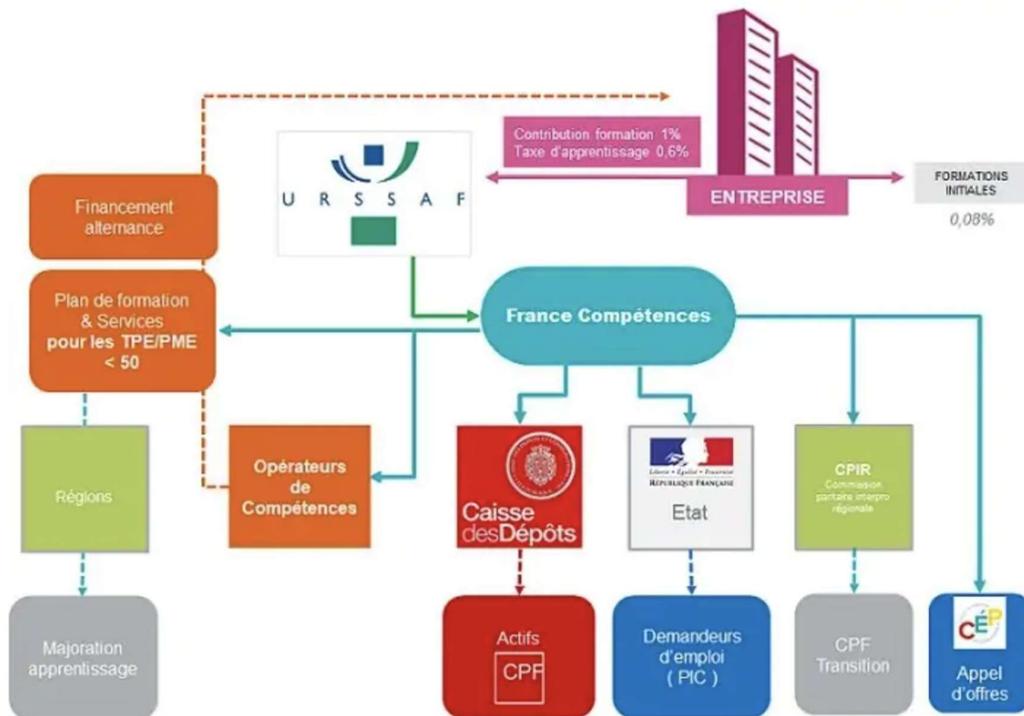
Dans le cas de ORT France, nous sommes concernés par **les 2 catégories** :

Action de Formations et CFA.

	Titre du Document :	MANUEL QUALITE		
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version 17

4. Les différents Acteurs de l'Education Formation

Ce schéma apporte une lecture synthétique de l'articulation de ces différents acteurs (source UCERT 2023).



	Titre du Document :	MANUEL QUALITE			
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version	17

5. Le Réseau de partenaires sur l'accessibilité aux PSH

ORT a signé une Charte d'engagement pour l'accessibilité aux PSH, Personnes en Situation de Handicap, disponible sur le site web.

La préoccupation et les valeurs de ORT sont en pleine conformité avec les préoccupations générales politiques en France, comme le témoignent notre charte et ces deux extraits : (source : <https://travail-emploi.gouv.fr>, 2019)

"Faciliter et favoriser l'accès à l'apprentissage des jeunes en situation de handicap est une nécessité. L'accès aux compétences puis à l'emploi des jeunes handicapés est notre volonté. Alors même qu'une entreprise sur deux a des difficultés pour recruter, les personnes en situation de handicap sont une source de valeur pour notre pays. Il faut changer de regard et d'échelle." Muriel Pénicaud, ministre du Travail

"L'objectif est de donner un véritable coup d'accélérateur à l'accès des personnes handicapées dans l'emploi notamment par la voie de l'apprentissage. Il s'agit maintenant de mettre les capacités et les atouts des jeunes au centre de notre projet de société du vivre ensemble." Sophie Cluzel, secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées

Un **référént handicap** est nommé dans chaque centre ORT. Son rôle est de favoriser les parcours auprès des jeunes en situation de handicap, de réussir leur apprentissage et ensuite d'accéder à un emploi dans les meilleures conditions.

ORT a recours à l'offre de services Ressource Handicap Formation (RHF) de Agefiph (<https://www.agefiph.fr/ressources-handicap-formation>) par exemple pour les formations des Référénts Handicap afin de mobiliser les ressources pour l'accompagnement et l'orientation des publics.

La **liste des partenaires nationaux et par territoire** est accessible sur le site web ORT. Elle comprend également les partenaires spécialisés intervenant pour le compte de l'Agefiph et du Fiphfp, les Cap emploi et les MDPH.

	Titre du Document :	MANUEL QUALITE		
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version 17

6. Définition du Projet Educatif de ORT France par le Directeur Général

Le Directeur général de l'ORT, Raymond SOUSSAN, a défini le projet Educatif de l'ORT.

Ce projet Educatif est public et diffusé sur le site de ORT France.

7. Définition et Mise en Œuvre de la Coordination et Surveillance Régulière : PROCESS Généraux

La Direction Générale a défini l'ensemble des Process Généraux et le cadre des mises en œuvre des dispositions pour assurer le bon management de la qualité au sein d'ORT France en adéquation avec le projet éducatif donné par la Direction Générale au niveau de tous les sites.

Ces process reprennent les différents critères du RNCQ afin de maîtriser l'ensemble des paramètres de l'environnement d'apprentissage.

Ainsi, pour chaque critère, un tableau résume les éléments suivants et la liste des documents réglementaires correspondants est jointe au process.

Process Fonction centrale de ORT FRANCE critère n°1 du RNCQ : Conditions d'information du public sur les prestations proposées par ORT FRANCE, les délais pour y accéder et les résultats obtenus			Version 1 Date d'application : 01/05/23	
Pourquoi ?	Comment ?	Quoi ?	Qui ?	Quand ?
		-		

Ces process sont annexés à ce manuel.

	Titre du Document :	MANUEL QUALITE		
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version 17

8. Collecte et Analyse des Données par la Fonction Centrale

La Collecte des Données est organisée par la fonction centrale grâce à des questionnaires créés sous NetYpareo et ou sous Googles Forms.

Les relances sont organisées et enregistrées.

Les réponses sont enregistrées par site et sont consultables par la Fonction Centrale afin d'être consolidées au niveau de ORT France.

Des recueils d'appréciations sont effectués selon une fréquence cohérente en fonction de l'interlocuteur et de la formation ciblée.

Les questionnaires sont :

- Questionnaires pour les bénéficiaires
- Questionnaire pour les enseignants
- Questionnaire pour les entreprises
- Questionnaire pour le personnel hors enseignants
- Questionnaire pour les OPCO, organismes financeurs

9. Suivi des Mesures d'Actions Correctives par la Fonction Centrale

Les Situations pouvant faire l'objet d'améliorations continues sont remontées grâce :

- a. Aux discussions entre personnel, corps enseignants, bénéficiaires, entreprises et organismes financeurs au cours de la vie des centres
- b. Aux remontées des appréciations dans les différents questionnaires
- c. Aux remontées du Ticket d'amélioration continue, créé par la Fonction Centrale, et diffusé dans tous les sites. Ce ticket est ouvert à tous et permet aux référents Qualité de chaque centre de collecter les appréciations ou réclamations en vue d'améliorations.

Les résultats sont ensuite centralisés dans le Tableau de suivi des Mesures d'Actions Correctives par chaque centre et remontés à la Fonction Centrale.

Ils font ensuite **l'objet d'analyse et de discussions entre les référents qualité lors des réunions de Comité de Pilotage Qualité pour définir les bonnes actions correctives** en tirant profit de la multiplicité des centres.

Les documents support sont des annexes à ce manuel.

	Titre du Document :	MANUEL QUALITE		
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version 17

10. Gestion des Décisions – Autorité de la FC

L'organisation du management de la qualité utilise les outils tels que la communication entre les différents acteurs impliqués par des réunions de comités dans la gestion de chaque critère du RNCQ.

A l'issue des assemblées, les décisions sont prises de manière collaboratives et sont entérinées pour application et mise en œuvre.

En cas de Non-Accord, la Fonction Centrale prend les décisions nécessaires pour le bien de l'ensemble d'ORT France et fait appliquer son autorité légitime.

11. Gestion du Changement organisationnel par la Fonction Centrale

L'organigramme de la Fonction Centrale est défini et il est public sur le site d'ORT France.

La Fonction Centrale a pour mission d'assurer la continuité du niveau d'excellence d'ORT France. Elle est donc en capacité d'amorcer et de gérer tous les changements organisationnels jugés nécessaires dans l'ensemble des sites d'ORT.

Ces décisions sont prises, expliquées et transmises lors des réunions des centres.

12. Nomination des Référents Opérationnels

La Direction Générale nomme après proposition des différents centres, les différents référents nécessaires pour la gestion opérationnelle positive et constructive du Système de Management de la Qualité.

Une Note Interne affichée dans chaque centre précise les missions de chaque référent.

Ainsi, sont nommés et listés sur les organigrammes de la Fonction Centrale et des différents centres :

- Les Référents Qualité
- Les Référents Mobilité
- Les Référents Handicap

	Titre du Document :	MANUEL QUALITE		
Mis à jour le :	10/04/2024	Référence :	ManuelQualite	Version 17

13. Annexes

Ces annexes sont disponibles sur demande auprès du Référent QUALITE de la Fonction Centrale.

- Certificat QUALIOPI de ORT FRANCE
- GUIDE DE LECTURE de QUALIOPI, Référentiel national Qualité V.9 | Janvier 2024 – Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion <https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite>
- COORDINATION/PROCESS de la FONCTION CENTRALE _ CRITÈRES 1 à 7 DU RNCQ
- Guide sur la Mixité, contre les Discriminations, et contre le Harcèlement
- Livret du Citoyen
- Charte Engagement Inclusion et Handicap
- Charte Mobilité à ORT
- Suivi des Actions de Veille et partenariats
- Questionnaires de Recueil des appréciations
- Ticket d'amélioration continue
- Modalités d'analyse des Appréciations
- Tableau de Suivi des Mesures Correctives