

Intra CL

## Public

Cadres de proximité et  
agents CAF

## Modalités pratiques

Durée : 2 jours - Soit 14  
heures // Programmation  
possible en Session  
Régionale ou en Chantier  
Local

Calendrier - Lieux -

Modalités d'accès :

Planification sur le site  
EGOC [Sessions à venir]  
Nous contacter pour suivi  
des programmations et  
des planning sur  
[www.egoc.org](http://www.egoc.org)

## Catégorie

Chantiers locaux

## Tarifs

254.00

## Modalités d'animation

## Formateur

Formateur Institutionnel

## Effectif

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

254.00

# DÉMARCHE QUALITÉ INTÉGRÉE

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

## Contenu

### CONTENU

#### Première partie : Qu'est-ce qu'une démarche qualité ?

##### 1. *Historique de la qualité*

- Une notion préhistorique : recherche constante d'efficacité
- La structuration de la démarche et son évolution en fonction de l'environnement et de l'évolution de la société : approche succincte du taylorisme, du fordisme et du toyotisme
- La recherche d'excellence ou la réponse à des critères prédéfinis : La norme ISO et autres référentiels qualité (dont le label Marianne)

##### 1. *Concepts et définitions*

- La définition d'un processus et les concepts associés (Activité, Interaction, Types de processus, Risque, Cartographie)
- L'amélioration continue pour résoudre les dysfonctionnements, simplifier les traitements, répondre aux exigences et aux évolutions et garantir la satisfaction du client final
- L'audit pour mesurer et contrôler
- La pyramide documentaire, procédures et preuves

##### 1. *Objectifs de la démarche*

- La recherche d'efficacité
- La maîtrise des coûts de qualité et de non qualité
- La résolution de problèmes (approche de l'AMDEC)

#### Deuxième partie : La Démarche Qualité Intégrée dans la branche Famille

##### 1. *La mise en œuvre d'un processus CAF*

- L'outillage du processus
  - La cartographie nationale des processus
  - La fiche d'identité ou de caractérisation
  - Les indicateurs

- Les référentiels de bonnes pratiques
- La vie du processus
  - L'autodiagnostic
  - Les ateliers d'optimisation et la remontée des leviers d'optimisation
  - Les revues de synthèse, de direction et de processus
  - Le pilotage national

1. *La place de la DQI au sein des différents dispositifs en place*

- L'intégration de la démarche avec :
  - Le contrôle interne
  - La maîtrise des risques
  - La sécurité du système d'information
  - La certification des comptes
  - L'audit interne ou externe

- L'optimisation des processus dans la COG

1. *La démarche qualité au travers des COG*

**Troisième partie : Les impacts de la DQI au quotidien**

1. *Une nouvelle dimension managériale*
2. *Votre rôle de contributeur qualité dans votre organisme*

- Le suivi des leviers
- Les bilans des processus livrés

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

Pédagogie active : on s'appuiera au maximum sur des projets existants ou à venir pour s'exercer, en grandeur réelle, à pratiquer les méthodes et les outils apportés.

Quizz de contrôle de connaissances à chaque début de journée.

**Première partie : Qu'est-ce qu'une démarche qualité ?**

- Les termes utilisés seront abordés par l'utilisation d'un cas pratique

### **Deuxième partie : La Démarche Qualité Intégrée dans la branche Famille**

- L'animation s'appuiera sur un processus modélisé et livré permettant aux stagiaires de mieux comprendre et s'approprier la démarche, et sur des exercices propres à la branche Famille.
- L'évolution au cours des COG s'appuiera sur les dernières conventions d'objectifs et de gestion.

### **Troisième partie : Les impacts de la DQI au quotidien**

- Réflexion collective, brainstorming
- Échanges

### **MODALITES D'EVALUATION ET DE VALIDATION**

Evaluation : **bilan** oral et **évaluation écrite** permettant d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

**Attestation de participation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

### **Méthodes mobilisées**

Modalités d'évaluation et de validation:

**Evaluation en amont** : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

**Evaluation au cours de la formation** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

**Evaluation à chaud** : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

**Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf

**Attestation de suivi** : Feuille de présence

**Attestation de participation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation



---

Accessibilité:

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « [Contact et Accessibilité](#) »

---

Délais d'accès à la formation:

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

---

**Pour toutes informations administratives, pédagogiques,  
d'accompagnement aux personnes  
ou d'une adaptation de la formation sur mesure,  
vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43**

---