



**Guide de constitution
du dossier de candidature
à la qualification RP-CFI**

Applicable à partir du 01/06/2024

*Ce document annule et remplace
le Guide de constitution du dossier de candidature daté du 01/03/2023.*

Le présent référentiel est la propriété intellectuelle de :

QualiPro-CFI

Organisme de Qualification professionnelle des Consultants-Formateurs indépendants

Association loi 1901

Guide de constitution du dossier de candidature à la qualification et inscription au RP-CFI

Sommaire

1	Information et éligibilité	5
	Information	5
	Éligibilité	5
2	Constitution du dossier de candidature	6
3	Transmission du dossier de candidature	7
4	Traitement du dossier de candidature	8
5	Détail du dossier de candidature et nomenclature	9
	Sous-dossier D1 : Documents d'information générale	9
	Sous-dossier D2 : Éléments attestant des compétences et de la pratique du CFI	12
	Sous-dossier D3 : Justificatifs attestant des compétences dans les domaines d'expertise du CFI	16
	Sous-dossier D4 : Système & Engagement Qualité	17

<http://consultants-formateurs-qualifies.org>

Introduction

Ce document décrit les quatre étapes importantes de la procédure de qualification et d'inscription au RP-CFI :

- 1. Vérification de l'éligibilité**
- 2. Constitution du dossier de candidature**
- 3. Transmission du dossier**
- 4. Traitement du dossier**

Message aux candidats

Depuis janvier 2014, QualiPro-CFI s'est donné pour mission d'attester de la qualification professionnelle des consultants-formateurs indépendants, et de les inscrire sur le RP-CFI (Répertoire Professionnel des Consultants-Formateurs Indépendants).

L'un des intérêts de la démarche de candidature au RP-CFI est de permettre aux professionnels de prendre du recul par rapport à leurs pratiques dans une logique d'amélioration continue. C'est la raison pour laquelle QualiPro-CFI ne propose ni n'agrée aucune prestation d'accompagnement.

QualiPro-CFI est animé par des professionnels expérimentés agissant bénévolement.

Ils ont mis un soin particulier à proposer une aide aux candidats par l'intermédiaire du présent Guide de constitution du dossier de candidature. Il est donc demandé aux candidats de lire très attentivement et de respecter le cadre général et les règles définies dans ce document.

Le non-respect du cadre et des règles est une cause de refus du dossier de candidature.

La qualification délivrée par QualiPro-CFI et l'inscription sur le RP-CFI concernent les CFI en tant que personnes physiques. Le nom du CFI candidat doit figurer sur les documents-éléments de preuve, et non celui de sa structure. Pour des documents qui ne comportent pas le nom du CFI, celui-ci doit attester qu'ils correspondent bien aux prestations qu'il a réalisées personnellement.

Les éléments de preuve fournis doivent être des documents réels et utilisés avec, le cas échéant (conventions, contrats, etc.), les signatures des parties prenantes. Il est rappelé que toutes les personnes impliquées dans le processus de qualification de QualiPro-CFI ont signé un engagement de confidentialité.

Tous les documents demandés doivent être fournis. Si, de manière exceptionnelle, certains de ces documents ne peuvent pas être fournis, le candidat doit expliquer les causes de cette impossibilité.

1 Information et éligibilité

Information

Le CFI candidat à la qualification RP-CFI est invité à consulter et à télécharger l'ensemble des documents à sa disposition sur le site du RP-CFI:

Page : **Nous rejoindre \ Qualification**

Lien : <https://www.qualipro-cfi.org/demarche-de-qualification/>

Documents de référence :

- Guide de constitution du dossier de candidature à la qualification
- Référentiel de Compétences
- Liste des Domaines d'expertise

Documents à renseigner ou signer et à joindre au dossier de candidature :

- Acte de candidature (D1-02)
- Code de déontologie du RP-CFI (D1-06)
- Déclaration sur l'honneur de conformité à la réglementation (D1-14)
- Description de la pratique professionnelle du consultant-formateur (D2)
- Justificatifs des domaines d'expertise du consultant-formateur (D3)
- Description Système Qualité (D4) OU certification Qualiopi

Éligibilité

Le candidat doit exercer une **activité de consultant-formateur dans le champ de la Formation Professionnelle Continue, en tant qu'indépendant**, au moins **depuis 5 ans** à la date de dépôt de sa candidature.

Les critères de qualification diffèrent selon le profil du candidat :

Profil A : Le critère de durée d'exercice est **réduit à 3 ans** dans le cas où le candidat est titulaire d'une **certification professionnelle en formation des adultes** enregistrée au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) ou inscrite au RS (Répertoire spécifique).

Profil B : si le candidat n'est pas titulaire d'une certification professionnelle en formation des adultes, il doit justifier d'une **durée d'exercice de 5 ans**

2 Constitution du dossier de candidature

Pour être instruit, le dossier doit comporter 4 sous-dossiers :

- Sous-dossier D1 : Informations générales
- Sous-dossier D2 : Éléments attestant des compétences et de la pratique du Consultant-Formateur
- Sous-dossier D3 : Justificatifs attestant des compétences dans les domaines d'expertise du CFI
- Sous-dossier D4 : Description du Système Qualité

La constitution du dossier et des sous-dossiers est détaillée dans les tableaux du chapitre 4 de ce document.

Points d'attention :

- ▮ L'ensemble de ces sous-dossiers doit être placé dans un dossier comportant le nom du candidat.

Nom-candidat Dossier candidature

- ▮ L'ensemble de ces dossiers fera l'objet d'un contrôle de **complétude** avant l'instruction du dossier.
- ▮ **Les documents fournis doivent respecter la nomenclature décrite dans ce document**, ceci afin de faciliter l'instruction du dossier.
- ▮ Les documents doivent être fournis **uniquement dans une version standard compatible Microsoft Windows (PDF, word, excel...)**.
Sauf cas particuliers et exceptionnels, ne pas fournir de documents de type « copie d'écran » ou « format jpeg », difficiles à lire et impossibles à retranscrire.
- ▮ Afin de faciliter le classement des pièces, utiliser le chiffre 0 (zéro) et non la lettre O dans les noms donnés aux dossiers et aux documents.

Ex : D1-**0**3

En cas de pièces manquantes ou non compatibles, ou de nomenclature non conforme, l'instruction ne pourra pas être initiée.

3 Transmission du dossier de candidature

1. Afin de respecter les normes de sécurité et de confidentialité des données, le dossier doit être transmis **sous forme dématérialisée via un site de transfert de fichiers** (wetransfer, sendbox, dropbox...), à l'adresse mail suivante à l'exclusion de toute autre adresse :

contact@qualipro-cfi.org

Rappel :

- *Les documents mentionnés comme obligatoires doivent impérativement être fournis pour que le dossier puisse être instruit.*
- *Tous les fichiers contenus dans le dossier doivent respecter la nomenclature décrite dans ce document, et respecter la compatibilité avec Microsoft Windows.*

2. Le candidat règle les frais d'instruction dès l'envoi de son dossier de candidature **par virement**.

✓ Virement *sur le compte suivant :*

- Intitulé : QualiPro-CFI
- IBAN : FR76 1558 9165 2407 3972 4844 082
- BIC : CMBRFR2BARK

Le dossier ne pourra être examiné que si les frais de dossier ont été enregistrés.

3. Le candidat reçoit ensuite, par mail :

- Un accusé de réception
- Un reçu comptable
- La date prévisionnelle d'examen de sa candidature par la Commission de Qualification (sous réserve de complétude et conformité de son dossier)

4 Traitement du dossier de candidature

Une fois le dossier transmis et les frais d'instruction réglés, le dossier sera examiné

- par le coordinateur qui vérifie sa complétude et sa conformité
Rappel : L'instruction ne pourra être initiée que si le dossier est complet (pas de pièces manquantes) et conforme (organisation des dossiers et nomenclature respectées, ainsi que compatibilité Windows), et si les frais de dossier ont été réglés.
- puis par un instructeur qui rend un avis motivé concernant la qualification
- puis par la commission de qualification qui rend sa décision pour la qualification

Le candidat sera informé du résultat de la commission de qualification dans les meilleurs délais (un mois maximum après la tenue de la commission) :

- Si avis favorable : le candidat reçoit par mail toutes les informations utiles pour son inscription au RP-CFI.
- Si avis de report avec demande de pièces complémentaires : le candidat dispose d'un délai qui lui est précisé pour fournir les pièces demandées par la commission, délai au-delà duquel la candidature sera déclarée caduque.
- Si avis de rejet de la candidature : le candidat reçoit par mail la motivation de ce rejet.

5 Détail du dossier de candidature et nomenclature

L'ensemble des 4 sous-dossiers décrits ci-dessous doit être placé dans un dossier comportant le nom du candidat.

Nom-candidat Dossier candidature

Rappel : Afin de faciliter le classement des pièces, utiliser le chiffre 0 (zéro) et non la lettre O dans les noms donnés aux dossiers et aux documents. (ex : D1-03)

Sous-dossier D1 : Documents d'information générale

N° Doc	Documents à fournir dans le dossier D1	Obligatoire	Nomenclature à respecter	Nb de documents requis
D1-01	Lettre de motivation	Obligatoire pour tous	Votre nom-D1-01-Lettre Motivation	1
D1-02	Acte de candidature précisant notamment les domaines d'expertise dans lesquels le CFI souhaite être qualifié (sur formulaire RP-CFI dûment renseigné, à envoyer sous format word).	Obligatoire pour tous	Votre nom-D1-02-Acte candidature	1
D1-03	Curriculum vitae personnel du candidat (parcours professionnel et non plaquette de présentation professionnelle)	Obligatoire pour tous	Votre nom-D1-03-CV	1
D1-04	Pièce d'identité valide avec photo : CNI, passeport, etc...	Obligatoire pour tous	Votre nom-D1-04-CNI (ou Passeport etc.)	1
D1-05	Certifications professionnelles (RNCP, RS) ou diplômes ou VAE	Obligatoire pour tous	Votre nom-D1-05-Certification_XXX	1

N° Doc	Documents à fournir dans le dossier D1	Obligatoire	Nomenclature à respecter	Nb de documents requis
D1-06	Code déontologie du RPCFI daté et signé et portant la mention manuscrite ""Lu et approuvé, bon pour engagement" (sur document RP-CFI)	Obligatoire pour tous	Votre nom-D1-06-Code déontologie	1
D1-07	Si l'activité de formateur est exercée dans plusieurs statuts, indiquer la répartition des activités de formation selon les statuts : TNS, gérant, AE/ME, portage, vacation salariée. Document à fournir : Un tableau avec la répartition de l'activité par statuts, sur les trois dernières années	Si concerné	Votre nom-D1-07-Répartition activité	1
D1-08	Attestation inscription INSEE avec n°SIRET, de moins d'un an	Obligatoire pour TNS, Gérant, AE/ME avec ou sans NDA	Votre nom-D1-08-SIRET	1
D1-09	Attestation affiliation URSSAF de moins d'un an	Obligatoire pour TNS, Gérant, AE/ME avec ou sans NDA	Votre nom-D1-09-URSSAF	1
D1-10	Attestation d'Assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RCP) pour l'année en cours. La mention "responsabilité civile professionnelle" doit figurer explicitement sur l'attestation fournie.	Obligatoire pour TNS, Gérant, AE/ME avec ou sans NDA	Votre nom-D1-10-RCP	1
D1-11	Récépissé de la Déclaration d'Activité d'Organisme de Formation.	Obligatoire pour TNS, Gérant, AE/ME avec NDA	Votre nom-D1-11-DA	1
D1-12	Récépissé de l'attestation d'exonération de TVA si concerné	Obligatoire si exonération TVA	Votre nom-D1-12-TVA	1
D1-13	Bilans Pédagogiques et Financiers (BPF) des 3 dernières années	Obligatoire pour TNS, Gérant, AE/ME avec NDA	Votre nom-D1-13-BPF aaaa	3

N° Doc	Documents à fournir dans le dossier D1	Obligatoire	Nomenclature à respecter	Nb de documents requis
D1-14	Attestation de déclaration sur l'honneur de respect des obligations légales et réglementaires des Organismes de Formation de droit privé, sur formulaire RP-CFI. Cette attestation doit être complétée, datée et signée de manière manuscrite, puis scannée.	Obligatoire pour TNS, Gérant, AE/ME avec NDA	Votre nom-D1-14-Déclaration sur honneur	1
D1-15	Pour les CFI en portage salarial : - Document de contractualisation avec la société de portage - Feuilles de paie des 3 derniers mois - Liste des interventions en formation des deux dernières années (clients, thèmes, catégories de stagiaires,...)	Obligatoire pour CFI en portage salarial	Votre nom-D1-15-Portage-Contrat Votre nom-D1-15-Portage-Paie Votre nom-D1-15-Portage-Interventions Etc.	3
D1-16	Pour les CFI en vacations salariées : - Contrat(s) de travail - Feuilles de paie des trois derniers mois - Liste des interventions en formation des deux dernières années (clients, thèmes, catégories de stagiaires,...)	Obligatoire pour CFI en vacations salariées	Votre nom-D1-16-Vacations-Contrat Votre nom-D1-16-Vacations-Paie Votre nom-D1-16-Vacations-Interventions Etc.	3

Sous-dossier D2 : Eléments attestant des compétences et de la pratique du CFI

Il s'agit d'attester de sa posture et de sa compétence dans les trois registres du CFI :

- En tant que CONSULTANT, à la fois expert et conseil dans l'intérêt de son client,
- En tant que FORMATEUR, à la fois ingénieur pédagogique, fondé par une veille active et une déontologie solide,
- En tant qu' INDEPENDANT, qui inscrit son activité dans une pratique entrepreneuriale pérenne.

POUR BIEN ABORDER LES SOUS-DOSSIERS 2, 3 et 4

Nombre de documents requis :

Pour la fourniture des éléments de preuve, à l'appui du texte explicatif à rédiger dans les documents D2, D3, D4, le candidat doit respecter strictement la quantité de documents précisée dans la colonne de droite : « requis » signifie que ce nombre est à la fois le minimum et le maximum.

Le candidat se doit donc d'effectuer un choix de documents pertinents au regard de la preuve à apporter.

Nota : la rubrique D2-7 ne requiert aucun document de preuve, seule la description de l'activité est requise (vision, pilotage...).

Référentiel métier :

- Le référentiel DEEPP décrit les **compétences** du métier de CFI.
- Le dossier de candidature réclame un travail réflexif sur sa **pratique professionnelle**.

Au fil de la rédaction des 7 rubriques du sous-dossier 2, il est demandé au candidat de s'imprégner du modèle de compétences DEEPP pour faire apparaître dans la description de sa pratique, les compétences qu'il est amené à mobiliser.

D2 Compétences et pratique du CFI : le CONSULTANT				
N° Doc	Exposé et éléments de preuves à fournir	Obligatoire	Nomenclature à respecter	Nombre de documents requis
D2-1	<p><u>Le consultant est un expert dans son domaine</u></p> <p>Qu'est-ce qui fonde votre expertise en général ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Connaissances théoriques 2. Pratiques avancées 3. Reconnaissance par l'écosystème <p><i>Les éléments de preuves spécifiques des différents domaines pour lesquels vous demandez la qualification sont à fournir dans le dossier 4.</i></p>	Obligatoire pour tous	<i>Votre nom-D2-1-Nom pièce</i>	3
D2-2	<p><u>Le consultant analyse le contexte de son client et cherche des solutions adaptées</u></p> <p>Exemples de démarches de consulting (par ex. : analyse, intervention, reformulation de la demande et du besoin)</p>	Obligatoire pour tous	<i>Votre nom-D2-2-Nom pièce</i>	2
D2-3	<p><u>Retours sur attentes (ROE) : le consultant a une pratique orientée résultats, il évalue les effets de son intervention</u></p> <p>Exemple d'interventions avec présentation des résultats obtenus.</p>	Obligatoire pour tous	<i>Votre nom-D2-3-Nom pièce</i>	2

D2 Compétences et pratique du CFI : le FORMATEUR				
N° Doc	Exposé et éléments de preuves à fournir	Obligatoire	Nomenclature à respecter	Nombre de documents requis
D2-4	<p><u>Le formateur est capable de mener une ingénierie pédagogique</u></p> <p>Action de formation conçue sur mesure avec scénario pédagogique et exemples de ressources en réponse à une demande (du commanditaire) et un besoin (du public).</p> <p><i>Avec une argumentation des choix (modalités et outils).</i></p>	Obligatoire pour tous	<i>Votre nom-D2-4-Nom pièce</i>	2
D2-5	<p><u>Le formateur inscrit sa pratique dans un cadre déontologique</u></p> <p>Conception personnelle de la déontologie : quels grands principes sous-tendent votre action et votre relation aux parties prenantes ?</p>	Obligatoire pour tous	<i>Votre nom-D2-5-Nom pièce</i>	1
D2-6	<p><u>Le formateur fonde son contenu sur des sources fiables et actualisées</u></p> <p>Veille et professionnalisation sur son domaine d'intervention</p>	Obligatoire pour tous	<i>Votre nom-D2-6-Nom pièce</i>	2

D2 Compétences et pratique du CFI : INDEPENDANT				
N° Doc	Exposé et éléments de preuves à fournir	Obligatoire	Nomenclature à respecter	Nombre de documents requis
D2-7	<p><u>L'indépendant est un prestataire fiable et pérenne, qui établit des relations de partenariat avec son client</u></p> <p>Vision et pilotage de l'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Historique de l'activité - Positionnement sur le marché (cible, type d'expertise) - Situation économique, analyse - Vision de votre développement - Proposition de valeur de son offre pour le client - Approche collaborative / dimension projet, coordination - Positionnement en termes de leadership - Témoignages clients 	Obligatoire pour tous	Votre nom-D2-7-Nom pièce	-

Sous-dossier D3 : Justificatifs attestant des compétences dans les domaines d'expertise du CFI

N° Doc	Documents et preuves à fournir	Obligatoire	Nomenclature à respecter	Nb min. de documents requis par indicateur
D3-F1	Justificatifs sur domaine 1 : Formation initiale et continue. Documents à fournir : Diplômes, certifications, titres professionnels, attestations stages mise à niveau, perfectionnement, habilitations, agréments, etc.	Obligatoire pour tous	Votre nom-D3-F1-Nom pièce	1
D3-XP1	Justificatifs sur domaine 1 : Expérience professionnelle dans la spécialité. Documents à fournir : Conventions/contrats clients, contrat de travail/attestations employeurs, productions, implications professionnelles (associations, enseignement,...), etc.	Obligatoire pour tous	Votre nom-D3-XP1-Nom pièce	2
D3-F2	Justificatifs sur domaine 2 : Formation initiale et continue. Documents à fournir : Diplômes, certifications, titres professionnels, attestations stages mise à niveau, perfectionnement, habilitations, agréments, etc.	Obligatoire si Domaine 2 demandé	Votre nom-D3-F2-Nom pièce	1
D3-XP2	Justificatifs sur domaine 2 : Expérience professionnelle dans la spécialité. Documents à fournir : Conventions/contrats clients, contrat de travail/attestations employeurs, productions, implications professionnelles (associations, enseignement,...), etc.	Obligatoire si Domaine 2 demandé	Votre nom-D3-XP2-Nom pièce	2
D3-F3	Justificatifs sur domaine 3 : Formation initiale et continue. Documents à fournir : Diplômes, certifications, titres professionnels, attestations stages mise à niveau, perfectionnement, habilitations, agréments, etc.	Obligatoire si Domaine 3 demandé	Votre nom-D3-F3-Nom pièce	1
D3-XP3	Justificatifs sur domaine 3 : Expérience professionnelle dans la spécialité. Documents à fournir : Conventions/contrats clients, contrat de travail/attestations employeurs, productions, implications professionnelles (associations, enseignement,...), etc.	Obligatoire si Domaine 3 demandé	Votre nom-D3-XP3-Nom pièce	2

Sous-dossier D4 : Système & Engagement Qualité

Décomposition du dossier "Qualité" en 7 critères :

1. Information sur votre offre
2. Identification des objectifs, ingénierie et adaptation aux publics bénéficiaires
3. Modalités d'accueil, accompagnement, de suivi et d'évaluation
4. Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre
5. Développement de vos compétences de formateur et consultant, mise à jour de votre expertise
6. Inscription et investissement dans votre environnement professionnel
7. Prise en compte des appréciations des parties prenantes, démarche d'amélioration continue

Certification Qualiopi : dans le cas où le candidat est certifié Qualiopi, il est exonéré du présent sous-dossier D4, qui est remplacé par la fourniture de l'attestation de sa certification (D4-0).

Si la certification Qualiopi ne désigne pas directement le candidat (cas du portage salarial ou s'il exerce en société), il devra obligatoirement fournir les documents qui permettent de faire le lien entre la certification présentée et son propre processus qualité (charte qualité de la société de portage, etc.).

D4-0 Certification Qualiopi				
N° Doc	Documents à fournir dans le sous-dossier D2-0	Obligatoire	Nomenclature à respecter	Nb de documents minimum
D4-0	<p>Certification Qualiopi délivrée par un organisme accrédité, en cours de validité au dépôt de la candidature.</p> <p>OU</p> <p>Certification Qualiopi de la société portant la certification ET tout document permettant de faire le lien entre la certification présentée et son propre processus qualité (charte qualité de la société de portage, etc.).</p>	Si concerné	Votre nom-D4-0-Certification Qualiopi	1

La fourniture de la certification Qualiopi exonère le candidat de la fourniture des preuves D4-1 à D4-7.

D4 Système et Engagement Qualité				
Critère	Exemples de preuves à fournir	Obligatoire	Nomenclature à respecter	Nb de documents requis par indicateur
1	<p>Information sur votre offre et sur les résultats obtenus</p> <p>Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, salons, conditions générales de vente).</p> <p>Pour les personnes en situation de handicap : tout support d'information sur les conditions d'accès et prise en compte des besoins des stagiaires.</p>	Obligatoire pour tous	<i>Votre nom-D4-1-Nom pièce</i>	2
2	<p>Identification des objectifs, ingénierie et adaptation aux publics bénéficiaires</p> <p>Tout support synthétisant les besoins identifiés, comptes rendus d'entretiens, indicateurs de suivi et de résultats, preuves d'adaptation au public visé.</p> <p>Procédures de positionnement, CR d'entretien, outils de mesure des écarts en termes de compétences à acquérir.</p> <p>Supports et outils de rédaction des objectifs, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques (en présentiel, à distance).</p>	Obligatoire pour tous	<i>Votre nom-D4-2-Nom pièce</i>	3

D4 Système et Engagement Qualité				
Critère	Exemples de preuves à fournir	Obligatoire	Nomenclature à respecter	Nb de documents requis par indicateur
3	Modalités d'accueil, accompagnement, de suivi et d'évaluation Description de votre processus d'accueil et d'accompagnement des stagiaires, de leur progression, de médiation, méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire, démarches pédagogiques, exemples d'adaptation des modalités d'apprentissages.	Obligatoire pour tous	<i>Votre nom-D4-3-Nom pièce</i>	2
4	Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre Descriptif des locaux utilisés (en propre ou en location), équipements spécifiques, plateformes LMS, aides à la connexion à distance des stagiaires, outils, liste des ressources documentaires	Obligatoire pour tous	<i>Votre nom-D4-4-Nom pièce</i>	2
5	Développement de vos compétences de formateur et consultant, mise à jour de votre expertise Description de votre propre professionnalisation : formation professionnelle, communauté de pairs, groupe d'analyse et d'échange de pratiques, supervision, appel aux possibilités de formation et de qualification tout au long de la vie (CPF, VAE, etc.).	Obligatoire pour tous	<i>Votre nom-D4-5-Nom pièce</i>	3

D4 Système et Engagement Qualité				
Critère	Exemples de preuves à fournir	Obligatoire	Nomenclature à respecter	Nb de documents requis par indicateur
6	<p>Inscription et investissement dans votre environnement professionnel</p> <p>Modalités d'accueil des personnes ayant un besoin spécifique et/ou nécessitant une adaptation de votre prestation, réseau de partenaires/experts, mobilisables et dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap.</p> <p>En cas de sous-traitance : contrats de prestations de service, tous les éléments qui permettent de démontrer les modalités de coopération et de gestion d'une relation partenariale.</p>	Obligatoire pour tous	<i>Votre nom-D4-6-Nom pièce</i>	2
7	<p>Prise en compte des appréciations et réclamations des parties prenantes, démarche d'amélioration continue</p> <p>Recueil des appréciations, enquête ou questionnaire, compte-rendu d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, analyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes.</p> <p>Analyse et démarche personnelle d'amélioration continue : réflexion sur les motifs d'insatisfaction, plans d'actions, mise en œuvre d'actions visant l'amélioration de la qualité de vos prestations.</p>	Obligatoire pour tous	<i>Votre nom-D4-7-Nom pièce</i>	2