



# Manuel Qualité 2a2p.formation santé

**Pascale BLANC**  
**Michel ROCHE**

2a2p.com

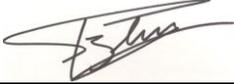
## Page Facebook

**L'adresse :** 120 boulevard du Point du Jour  
06700 Saint Laurent du Var

**Le téléphone :** 06 12 14 76 45

**Le mail :** [2a2p.fs@gmail.com](mailto:2a2p.fs@gmail.com)

**APPROBATION**

	FONCTION	VISA
REDIGE PAR / Michel Roche	Gestionnaire qualiticien	
VERIFIE PAR Pascale Blanc	Gestionnaire formatrice	
APPROUVE PAR Mary Claude Bauzit	Membre du CA	

**LISTE DE MISE à JOUR / DIFFUSION****MISE à JOUR**

VERSION	DATE	NATURE /RAISON DE LA MODIFICATION	PAGES OU CHAPITRES CONCERNES
A	29/04/2020	Création	

**DIFFUSION GEREE**

N°	Nom	Fonction
01		
02		
03		
04		
05		
06		
07		
08		
09		
10		
14		

**DIFFUSION NON GEREE** exemplaire pour consultation sans mise à jour ultérieure

N°	Nom	Fonction
01		
02		
03		

**A QUI S'ADRESSE NOTRE MANUEL QUALITE ?**

- ❖ A l'ensemble des membres de l'AAFPP
- ❖ A nos clients
- ❖ A nos partenaires

**QUE DECRIT NOTRE MANUEL QUALITE ?**

- ❖ Ce manuel qualité décrit les dispositions mises en place en matière de management de la qualité.
- ❖ Il permet une vision synthétique de notre système de management de la qualité.

**COMMENT EVOLUE NOTRE MANUEL QUALITE ?**

- ❖ Le manuel qualité est susceptible de subir des révisions afin d'y intégrer tout changement ayant un impact sur notre système de management de la qualité.
- ❖ Lors d'une révision, les dates et indices de révision sont modifiés.
- ❖ La nouvelle version remplace et annule l'ancienne, dont un exemplaire est archivé.

**DIFFUSION DE NOTRE MANUEL QUALITE**

- ❖ Le manuel qualité est consultable, sur le site [2a2p.com](http://2a2p.com).

## GESTION DU MANUEL QUALITE

### REDACTION

La rédaction ainsi que les révisions sont effectuées sous la responsabilité du qualicien de 2a2p.

La règle d'identification est la suivante  
2a2p / MQ / vers

En ce qui concerne le système Qualité

MQ	manuel Qualité
PRO	procédure
INS	instruction, protocole
FOR	formulaire
ANN	annexe
DOC	documentation

### REVISION

Elle s'effectue annuellement mais des mises à jour exceptionnelles sont possibles si cela s'avère nécessaire (évolution importante de l'organisation, de la structure, changement législatif).

Chaque membre du personnel contribue à l'évolution du manuel Qualité afin de l'adapter à l'évolution de 2a2p.

La première version applicable est A, la version suivante B

Les modifications sont toujours repérées par un trait dans la marge

### DIFFUSION

Elle est assurée par le qualicien

Il existe deux natures de diffusion

❖ Diffusion gérée

Chaque manuel possède un numéro affecté suivant la liste de diffusion

Il est authentifié par le logo de 2a2p et la page de garde de couleur

Le destinataire assure la destruction de l'exemplaire périmé en cas de révision

❖ Diffusion non gérée

Les documents ne possèdent pas de numéro d'affectation

Ils sont en monochrome

Le nom du destinataire est enregistré sur la page précédente

Une liste de tous les destinataires est maintenue à jour

### ARCHIVAGE DE L'ORIGINAL

Lieu : Google Drive 2a2p

Durée de conservation : toutes les versions successives seront conservées pendant 15 ans

Destruction : à définir

**PRESENTATION DE 2a2p**

L'organisme de formation « 2a2p » est issu de l'AAFPP : Association Azurée pour la Formation Professionnelle et le Perfectionnement des employés et préparateurs en pharmacie.

L'AAFPP a été créée en 1973 avec pour mission la formation initiale des Préparateurs en Pharmacie dans un esprit confraternel.

C'est une association paritaire (Pharmaciens et Préparateurs), qui a géré le CFA de Saint Laurent du Var jusqu'en 2017

A la suite du transfert d'activité de la formation initiale, l'AAFPP a créé 2a2p pour proposer une offre de formation continue.

Forte de son expérience dans la formation dans le domaine pharmaceutique et de l'implantation locale de ses membres, 2a2p s'adresse dans un premier temps à l'équipe officinale.

2a2p est enregistré en préfecture sous le Numéro de Déclaration d'Activité (NDA) : 93 06 08290 06

2a2p est enregistré sur la base de données Datadock et référencé par l'OPCO EP.

2a2p est enregistré auprès de l'Agence du DPC sous le numéro : 8815.

2a2p a entrepris sa démarche de certification Qualiopi.

Pour préparer son référencement sur DATADOCK, 2a2p s'est engagé dès janvier 2018 dans une démarche Qualité

 1 gestion documentaire	26/02/2018 17:15	Dossier de fichiers
 2 management de la qualité	05/09/2018 10:25	Dossier de fichiers
 3 gestion des formations	24/04/2018 15:22	Dossier de fichiers
 4 gestion des intervenants	29/03/2018 17:32	Dossier de fichiers
 5 gestion administrative et financière	30/05/2018 16:10	Dossier de fichiers
 6 gestion des supports logistiques	27/06/2018 16:26	Dossier de fichiers
 7 surveillance et mesure de la qualité	05/09/2018 14:15	Dossier de fichiers
 8 traitement de non conformités	20/12/2017 17:21	Dossier de fichiers

 A procédure	26/02/2018 17:10	Dossier de fichiers
 B instructions	27/11/2017 14:41	Dossier de fichiers
 C formulaires	04/09/2018 16:21	Dossier de fichiers
 D enregistrements	04/05/2018 13:46	Dossier de fichiers
 E annexes	03/04/2018 18:26	Dossier de fichiers
 F documentation	22/05/2018 14:43	Dossier de fichiers

**POLITIQUE QUALITE**

Les organismes de formation, sous l'impulsion de l'incitatif externe représenté par :

- **La loi du 5 mars 2014** qui confie aux financeurs de la formation professionnelle la responsabilité du suivi et du contrôle de la qualité des organismes de formation avec lesquels ils travaillent avec pour objectifs l'amélioration de la transparence de l'offre de formation et de la qualité des actions de formation.
- **Le décret n°2015-790 du 30 juin 2015** qui fixe les critères qui permettent aux financeurs de la formation professionnelle continue de s'assurer de la qualité des actions de formation. (voir site : <https://www.data-dock.fr/> )

Ce décret :

- ✓ Établit le calendrier avec une mise en application au 1er janvier 2017
  - ✓ Précise que les financeurs mettent à disposition des organismes de formation, des entreprises et du public, selon des modalités qu'ils déterminent, des informations relatives aux outils, méthodologies et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées
  - ✓ Fournit les six critères qui doivent être évalués :
    - L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé
    - L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires
    - L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
    - La qualification professionnelle et la formation continue des personnes chargées des formations
    - Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
    - La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires
  - ✓ Demande aux organismes financeurs d'inscrire et de publier à partir du 1er janvier 2017 la liste des organismes de formation qui remplissent les critères évalués
  - ✓ Charge les organismes financeurs de veiller à l'adéquation financière des prestations de formation achetées et aux tarifs pratiqués pour des prestations analogues
- **La loi du 5 septembre 2018** instaure l'obligation de certification pour tous les prestataires proposant des actions de formation, de la formation par apprentissage, de la VAE et du bilan de compétences, intervenant sur le marché conventionnel (fonds publics et/ou fonds mutualisés/paritaires). Cette obligation se substitue au décret du 30 juin 2015 au 1er janvier 2022.
  - **Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019** relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle
  - **Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019** relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

La certification Référentiel National Qualité (RNQ) QUALIOPi s'étend sur un cycle de 3 années composé d'un audit initial et d'un audit de surveillance à mi-parcours

Ce référentiel comporte 7 critères répartis en 32 indicateurs. Ces indicateurs concernent en priorité les modalités de conception et de réalisation d'une prestation.

1. L'information des publics sur les prestations, les délais d'accès et les résultats obtenus ;
2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et leur adaptation aux publics bénéficiaires lors de la conception des actions ;
3. L'adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires lors de la mise en œuvre des actions ;
4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
5. La qualification et le développement des connaissances et des compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel (nouveau critère qui ne figurait pas dans le décret Qualité du 30/06/2015) ;
7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées (art. R. 6316-1 du Code du Travail).

**ENGAGEMENT DE LA DIRECTION**

Le conseil d'administration de l'AAFPP, en novembre 2017, dans sa déclaration de politique générale a pris un engagement clair pour rechercher une qualité des formations.

Cet engagement a été communiqué à tous les membres de l'association.

Chaque année, le CA réaffirme son engagement en organisant une revue de direction consacrée à la qualité et en redéfinissant une politique et des objectifs qualité.

Cette politique qualité sera affichée sur le site 2a2p

Elle est ensuite présentée aux membres de l'association lors d'une assemblée générale. Lors des réunions d'équipe, il est vérifié que l'ensemble du personnel connaît et comprend la politique qualité.

Toutes ces actions visent à assurer la pérennité de la satisfaction du stagiaire et de son employeur

Cet engagement dans la démarche Qualité est attesté par le manuel Qualité validé par l'ensemble du personnel.

Nice le 03/05/2018



Eric Lescane président de l'AAFPP

**POLITIQUE QUALITE ET OBJECTIFS DE 2a2p**

Afin d'assurer au mieux notre mission de formation, nous devons être en mesure d'offrir les meilleures réponses aux attentes du stagiaire et de son employeur

On peut résumer les objectifs

- Comprendre les problématiques et les contraintes de la gestion d'une officine
- Rendre abordable et concret le sujet traité
- Aborder tous les aspects médicaux et pharmaceutiques

Pour ce faire

- Les formateurs gestionnaires sont :
  - Docteurs en pharmacie
  - Anciens titulaires d'officine
  - Formateurs agréés par le rectorat des Alpes Maritimes
- Les lieux de formations sont choisis
  - Pour leur cadre agréable
  - Pour leur facilité d'accès et de stationnement
  - Pour répondre aux obligations d'accessibilité des PMR
  - Pour leur localisation ils sont répartis sur trois zones dans le département des Alpes Maritimes
    - Nice
    - Grasse
    - Menton
- Les thèmes de formations sont choisis :
  - En fonction de l'actualité
  - Selon les propositions des stagiaires et leurs employeurs lors d'enquêtes Qualité
  - Selon les orientations nationales du l'agence du Développement Professionnel Continu ( DPC )
  - Selon les thèmes cœur de métier de l'OPCO EP

## PRESENTATION DES MISSIONS

### Description des missions des gestionnaires

1. Prospector et informer
2. Traiter les appels téléphoniques et la correspondance de l'organisme de formation
3. Effectuer les travaux administratifs, financiers et bureautiques
4. Définir l'offre de formation
5. Organiser les formations
6. Prendre en compte la situation de handicap
7. Communiquer
8. Participer à la démarche qualité

### Description des missions des formateurs

1. Construire la formation sur les thèmes communiqués par les gestionnaires
2. Prendre en compte la situation de handicap
3. Préparer la logistique de la formation
4. Gérer la partie distancielle
5. Animer la formation présentielle
6. Communiquer
7. Participer à la démarche Qualité

### MOYENS

2a2p s'appuie sur les ressources financières de l'AAFPP pour financer les deux salaires et la logistique

### RESPONSABLE QUALITE

Le système Qualité est supervisé par Michel Roche (Master Qualité et gestion des risques), un des deux gestionnaires

Il est animé par les gestionnaires, Pascale Blanc et Michel Roche

Les deux gestionnaires sont en relation avec le conseil d'Administration de l'AAFPP.

Ses objectifs sont de mettre en œuvre le système qualité selon les normes ISO 9001 permettant de répondre aux exigences des 21 indicateurs de DATADOCK puis des 7 critères QUALIOPi

## REVUE DE DIRECTION

La revue de direction a pour rôle d'évaluer l'efficacité des activités de l'organisation, l'atteinte des objectifs et les orientations de la politique qualité définie.

La revue de direction reprend l'ensemble des résultats disponibles de manière à dégager des axes d'amélioration sur l'ensemble de l'organisation.

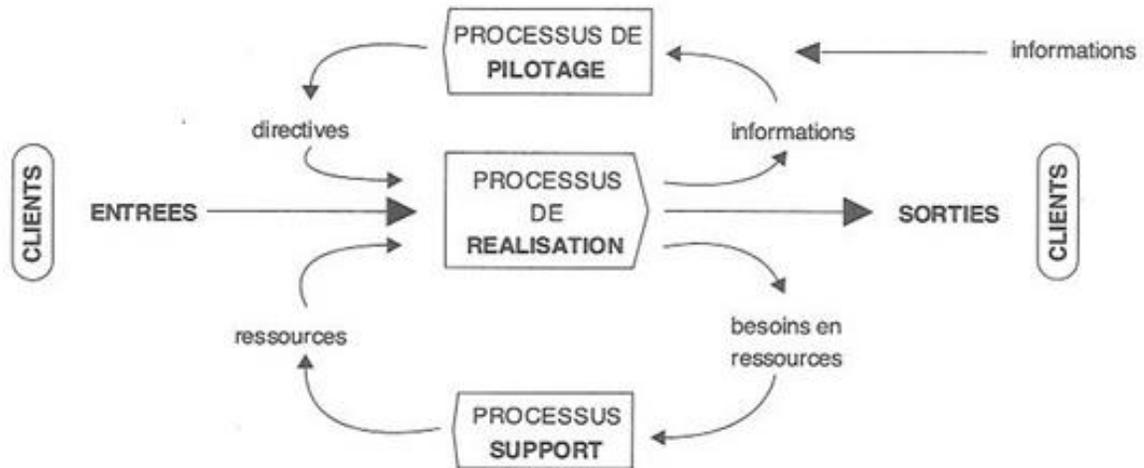
Compte tenu de son importance, l'ordre du jour est fixé par la norme iso 9001 :

- synthèse des actions prévues lors des revues de direction précédentes
- résultats des audits internes ou externes pratiqués au sein de l'organisation
- retours d'information des clients (réclamations, relances, courriers de satisfaction, simples remarques lors de contacts téléphoniques avec les collaborateurs...)
- point sur le fonctionnement des processus
- point sur les actions préventives et correctives
- impact éventuel des changements pouvant avoir une incidence sur les processus
- recommandations d'amélioration ...

La revue de direction couvre donc l'ensemble des outils de pilotage à disposition. Elle constitue un élément essentiel dans l'amélioration des performances de l'organisation.

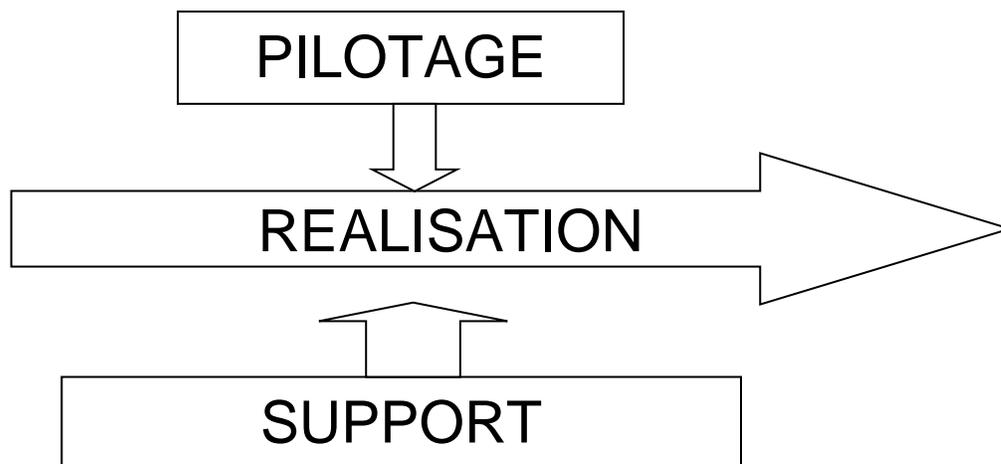
Une fois par an une revue de direction est organisée.

## Principe

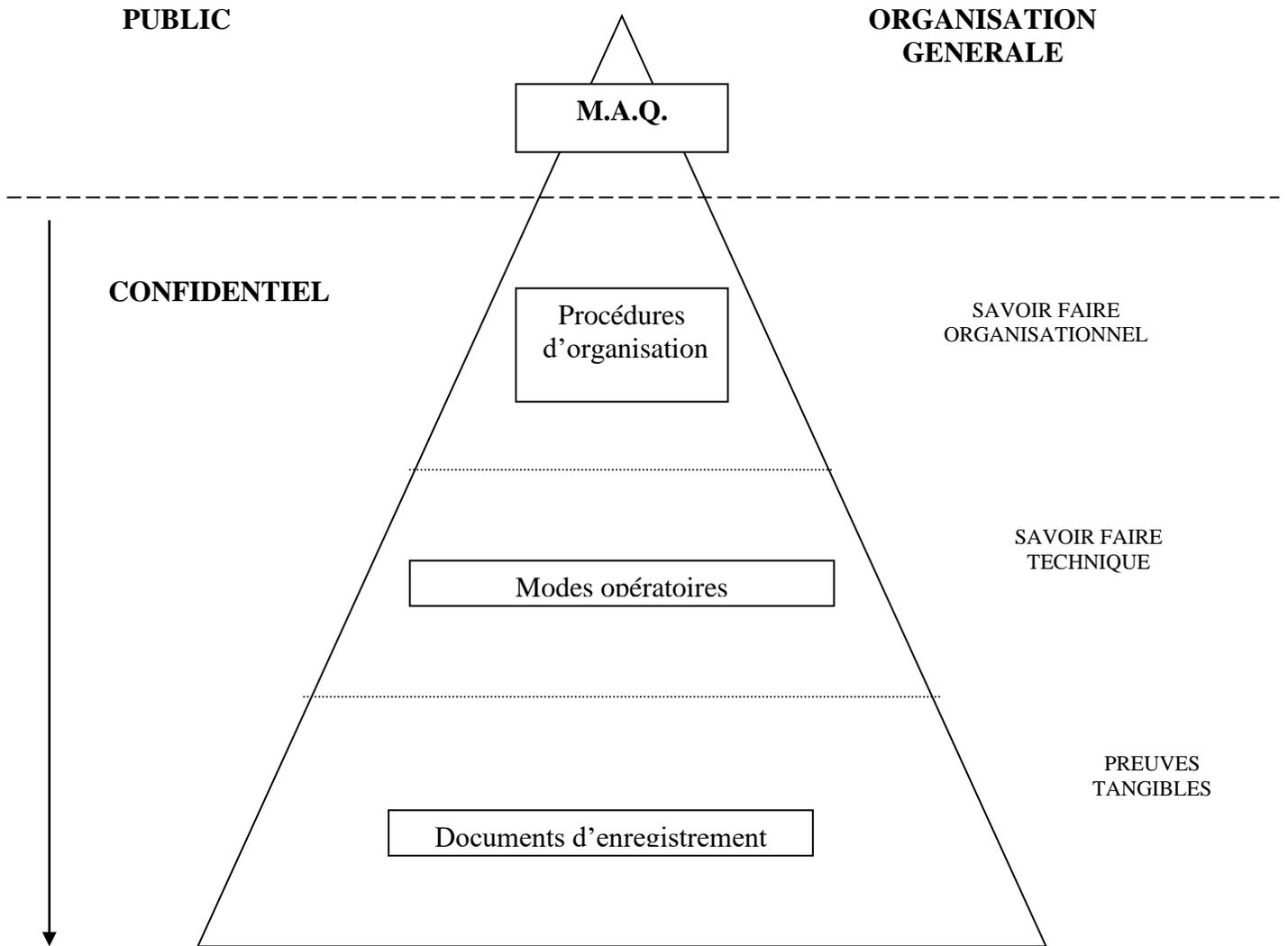


Le système qualité est basé sur l'analyse du processus principal et des processus support de 2a2p.

- ❖ Le processus principal de réalisation est
  - l'organisation des formations
- ❖ Les processus supports sont
  - Gestion administrative et financière
  - Gestion des moyens logistiques
- ❖ Les processus de pilotage sont
  - Management de la Qualité
  - Surveillance et mesure de la Qualité
  - Traitement des non-conformités
  - Gestion documentaire



Mis à part le manuel Qualité les documents sont confidentiels et ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées.



## QUALITE ET MAITRISE DE LA QUALITE

### PLANIFICATION DE LA QUALITE

Au cours de la réunion annuelle regroupant les gestionnaires et le Conseil d'Administration les actions qualité permettant d'atteindre de nouveaux objectifs seront priorisées.

Les moyens éventuellement nécessaires seront évalués ensuite par la direction, puis ces actions seront planifiées et introduites dans un plan d'amélioration de la qualité.

### STRUCTURE DOCUMENTAIRE

La procédure correspondante définit les modalités de maîtrise des différents types de documents et enregistrements du système qualité (à l'exception du manuel qualité).

### IDENTIFICATION ET TRACABILITE DES DOCUMENTS

Chaque document est identifié ainsi que toute pièce annexe  
L'enregistrement informatique permet de retrouver l'historique  
L'archivage est fait en fonction des exigences de la législation.

### MAITRISE DES SYSTEMES INFORMATIQUES

#### AU NIVEAU DES ACCES

Deux cas :  
Soit les postes informatiques ne sont pas accessibles  
Soit protégés par un mot de passe

#### AU NIVEAU DES SAUVEGARDES

Les programmes informatiques et les données liées aux applications informatiques sont sauvegardés selon le mode opératoire correspondant.

### CARACTERISTIQUES DU SYSTEME QUALITE

Afin d'assurer la qualité des prestations pour les stagiaires, la progression et l'adaptation permanente de l'organisation de 2a2p, le système qualité permet :

- ❖ De mettre à jour l'offre de formation
- ❖ De mettre en place de nouvelles formations en fonction
- ❖ De maîtriser le traitement des non conformités
- ❖ D'éviter le renouvellement des non conformités et d'empêcher leur apparition
- ❖ D'assurer un suivi des dossiers administratifs de chaque stagiaire
- ❖ De faciliter le rendu d'activité vis à vis de QUALIOPI et des organismes financeurs.

## MAITRISE DES NON CONFORMITES

Toute détection d'une non conformité vis à vis des procédures et des instructions écrites et validées doit être signalée et analysée puis soit :

- ❖ Traitée par une action corrective
- ❖ Soit la procédure est revue en fonction des changements nécessaires (législatifs, financiers et humains)

Les autres types de dysfonctionnements (erreurs ponctuelles, dysfonctionnements dus aux fournisseurs extérieurs) sont analysés et traités soit en palliant l'anomalie par des moyens provisoires soit en dérogeant à la règle dans des conditions maîtrisées.

## ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES

Toute non conformité et/ou toute anomalie doit être analysée puis traitée immédiatement, puis doit être l'objet à froid d'une recherche de solution par un groupe de travail (gestionnaires et/ou CA) pour définir des actions correctives et préventives

## AUDITS et AUTO EVALUATION

Ils ont pour but :

- ❖ De vérifier que les activités faites sont conformes aux procédures écrites
- ❖ Répondre aux exigences des financeurs
- ❖ Mesurer la satisfaction client

Ils sont organisés régulièrement en fonction des exigences des financeurs et des demandes du bureau de l'AAFPP

Les résultats de ces audits ainsi que les actions correctives proposées sont formalisés dans un rapport. Ce document est consultable sur demande.