



L'ESPRIT DU DROIT

Livret Qualité Manuel interne



BF AVOCATS-SIÈGE SOCIAL : 148 Avenue Maréchal de Saxe -69003 LYON
Contact: bfalip@bfavocats.fr -TÉL: 0783174155 -CASE 540
SELAS BF AVOCATS – n° SIRET 983763681100027 – CODE APE : 6910Z
VAT Intra-Communautaire n°FR95983763681.



L'ESPRIT DU DROIT

Livret qualité – Manuel interne

Engagement qualité

Objectif : Garantir la qualité des prestations de formation

Référent Handicap : Bertrand FIALIP

Responsable et référente qualité : Rachel DURAND

Ce livret comporte 7 critères qui intègrent à l'intérieur les 32 indicateurs pour Qualiopi.

Information au public – Critère I

Indicateur I : Information claire et accessible

Objectif : les informations relatives aux prestations de formation sont claires, précises et accessibles aux bénéficiaires et parties prenantes.

Mise en œuvre : les prestations sont décrites dans le catalogue de formation, disponible sur le site internet.

Chaque action de formation est accompagnée d'une fiche pédagogique détaillée, incluant :

- Le contenu et les modalités de déroulement
- Les prérequis
- Les objectifs pédagogiques,
- La durée
- Les modalités d'évaluation,
- Les délais d'accès,
- Les tarifs
- Les contacts,
- Les méthodes et outils mobilisés
- Accessibilité aux handicapés

Le livret d'accueil des apprenants reprend les informations essentielles sur les prestations, les modalités d'accès, les contacts utiles et les conditions d'accueil.



L'ESPRIT DU DROIT

Indicateur 2 : Diffusion des indicateurs de résultat

Objectif : assurer la transparence sur les résultats des actions de formation.

Mise en œuvre : à partir des fiches d'évaluation et des fiches souscripteur, l'ensemble est analysé dans un tableau récapitulatif différent. Les taux de satisfaction sont mis dans le catalogue de formation pour le moment. Par la suite, le résultat sera visible sur le site internet du cabinet. Les indicateurs sont actualisés à chaque nouvelle action de formation. Ils restent consultables sur le réseau interne et sur le site internet, via le catalogue de formation.

Indicateur 3 : Information sur les certifications professionnelles visées

Le cabinet n'est pas concerné par cet indicateur.

Recueil des appréciations des parties prenantes (Critère 2)

Indicateurs 4/5/6/7/8¹ Élaboration et ajustement du parcours de formation

Objectif : assurer une écoute active des parties prenantes afin de recueillir leurs attentes, besoins et appréciations, dans une logique d'amélioration continue des prestations de formation.

Analyse des moyens du bénéficiaire : dans le cadre d'une formation en intra : une lettre de mission ou un 1^{er} questionnaire ou un mail récapitulatif est transmis au commanditaire de la formation ou au service formation, afin de formaliser, les besoins, les objectifs de la prestation, l'adaptation des contenus et modalités, la prise en compte des exigences spécifiques.

Analyse des moyens des participants en inter-entreprises : il est adressé à chaque stagiaire dès son inscription, un 1^{er} questionnaire afin de connaître leur positionnement. Les résultats sont analysés et mis dans un tableau récapitulatif.

Formalités : pour les formations intra, il est établi un devis puis une convention de formation. Pour les formations en inter, après inscription, il est établie une convention de formation, une fois l'inscription faite

¹ Indicateur 4 : Analyse des besoins du bénéficiaire ; Indicateur 5 : Définition des objectifs de la prestation ; Indicateur 6 : Adaptation des contenus et modalités ; Indicateur 7 : Prise en compte des exigences spécifiques ; Indicateur 8 : Positionnement à l'entrée



L'ESPRIT DU DROIT

Questionnaire souscripteur : quinze jours après la formation initiale, un questionnaire souscripteur est adressé au commanditaire de la formation ou au service formation. Ce questionnaire vise à recueillir son niveau de satisfaction concernant les contenus dispensés, les résultats observés, ainsi que la qualité globale de la prestation. Les retours obtenus sont analysés et intégrés dans un tableau d'analyse dans une logique d'amélioration continue.

Accompagnement et suivi (Critère 3)

Indicateur 9 - Information des bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation

Objectif : garantir les conditions d'accueil adaptées aux publics et aux modalités de formation.

Mise en œuvre : les informations pratiques sont détaillées dans le catalogue de formation (horaires, lieu etc...). En cas de formation à distance, un lien Teams sera adressé aux bénéficiaires. En cas de problème de connexion, l'assistance technique sera contactée afin qu'elle puisse régler le souci. Le référent handicap veillera à l'adaptation des conditions d'accueil pour les personnes en situation de handicap en cas de formation en présentiel.

Indicateur 10 : Suivi pédagogique

Objectif : assurer la traçabilité, la qualité pédagogique et la conformité des intervenants mobilisés dans les actions de formation.

Suivi de formations et des intervenants : le formateur suit la progression des stagiaires tout au long de la formation par des échanges inter actifs.

Fiches pédagogiques : chaque formation dispose d'une fiche pédagogique détaillée, intégrée au catalogue de formation, elle comporte :

- Les objectifs pédagogiques
- Le contenu et les modalités de déroulement
- Les pré requis
- Les méthodes et outils mobilisés
- Les modalités d'évaluation

Ces fiches sont mises à jour en cas de besoin.

Indicateur 11 : Evaluation des acquis



L'ESPRIT DU DROIT

Objectif : mettre en œuvre un dispositif structuré d'évaluation des acquis à l'issue de chaque formation, permettant de mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques, de recueillir les appréciations des stagiaires sur le contenu, la pédagogie, l'organisation et l'impact de la formation, et d'exploiter ces données dans une logique d'amélioration continue.

Fiche d'évaluation numérique : à l'issue de la formation, les stagiaires sont invités à compléter une fiche d'évaluation numérique. Un QR code, affiché sur le support de présentation, permet d'y accéder facilement depuis leur téléphone en le scannant. Il comporte des questions sur le contenu et la pédagogie, l'organisation, le formateur, les résultats et l'impact, les suggestions et les remarques. Les résultats sont examinés et enregistrés par la responsable qualité dans un tableau d'analyse et ce, dans une logique d'amélioration continue.

Fiches d'évaluation : le tableau d'analyse des fiches d'évaluation sert de bilan qualité, il est accessible sur le réseau du cabinet. Il permet aux formateurs de consulter les informations recueillies et d'en tenir compte dans leur pratique. En cas d'intervention d'un formateur externe, un résumé des données lui sera adressé.



L'ESPRIT DU DROIT

Indicateur 12 : Accompagnement spécifique si besoin

Objectif : assurer un accompagnement spécifique et adapté aux bénéficiaires rencontrant des difficultés ou ayant des besoins particuliers, notamment en situation de handicap, afin de garantir leur accès à la formation dans des conditions optimales et équitables.

Mise en œuvre : le référent handicap lors de la formation, sait proposer un accompagnement adapté aux bénéficiaires rencontrant des difficultés ou ayant des besoins particuliers. Cela peut se traduire par des échanges individuels lors d'une pause ou convenir d'un suivi personnalisé après la formation. Toute action d'accompagnement est tracée dans le tableau des incidents qui sert de bilan qualité.

Compétences des intervenants (Critère 3)

Indicateur 13 – Qualification et compétences des formateurs

Objectif : garantir que les intervenants disposent des qualifications, compétences et expériences nécessaires pour assurer les actions de formation.

Lettres de mission et CV des formateurs : tout intervenant interne ou externe, dispose de sa lettre de mission mise à jour chaque année avec un CV actualisé. L'ensemble est conservé dans un dossier sur le réseau du cabinet. Les compétences des intervenants extérieurs seront vérifiées en lien avec le contenu de la formation, y compris celle des avocats du cabinet afin de garantir la cohérence pédagogique et la conformité aux exigences de Qualiopi.

Investissement dans l'environnement professionnel (Critère 5)

Indicateurs 14 / 15 / 16² – Veilles diverses

Objectif : mettre en œuvre une veille régulière et structurée sur les évolutions réglementaires, pédagogiques et métiers afin d'adapter les prestations de formation aux exigences légales, aux bonnes pratiques pédagogiques et aux évolutions du secteur professionnel.

² Indicateur 14 : veille pédagogique, indicateur 15 : veille métier, indicateur 16 : veille réglementaire



L'ESPRIT DU DROIT

Mise en œuvre : un tableau de différentes veilles (veille réglementaire, veille pédagogique et veille métier) a été créé, il est mis à jour chaque mois et consultable sur le réseau.

Indicateurs 17 Information du bénéficiaire sur les résultats de la prestation

Objectif : s'assurer que le bénéficiaire reçoit une information claire et accessible sur les résultats obtenus à l'issue de la prestation.

Mise en œuvre : elle peut se résumer par le tableau ci-dessous

Élément	Type de preuve
Certificat de réalisation	Mention des compétences acquises
Résultats d'évaluations du quizz (ils peuvent se faire oralement)	Le corrigé est fait le jour même par le formateur (il peut se faire oralement)
Le suivi post -formation	Le formateur laissant ses coordonnées, tout stagiaire à la possibilité de le contacter

Ce tableau permet ainsi de voir via les documents réalisés, les acquis de la formation, l'évaluation, sans oublier le suivi en cas de nécessité.

Indicateurs 21 – Vérification et traçabilité des compétences des intervenants

Objectif : garantir que toutes les personnes intervenant dans les actions de formation disposent des compétences professionnelles, pédagogiques et techniques requises, en lien avec les objectifs des prestations proposées.

Mise en œuvre : il est demandé à chaque formateur un CV permettant de vérifier les compétences requises pour dispenser les formations. Tout CV est actualisé.

Traçabilité : l'analyse des retours des stagiaires via leur fiche d'évaluation sert d'indicateur.

Indicateurs 22 – Actualisation et développement des compétences des intervenants

Objectif : s'assurer que les intervenants actualisent régulièrement leurs compétences professionnelles et pédagogiques et techniques, afin de garantir la qualité, la pertinence et l'efficacité des prestations de formation proposés par le cabinet.

Mise en œuvre : un tableau de compétences par année permet de contrôler l'avancée des compétences professionnelles pour le cabinet. Le tableau des veilles est un bon indicateur permettant aux formateurs de suivre l'actualité. L'ensemble est mis à jour de manière régulière.

Evaluation et amélioration continue de la prestation (Critère 6)

BF AVOCATS-SIEGE SOCIAL : 146 Avenue Marechal de Saxe -89005 ETON
Contact: bfialip@bfavocats.fr -TÉL: 0783174155 -CASE 540
SELAS BF AVOCATS – n° SIRET 983763681 100027 – CODE APE : 6910Z
VAT Intra-Communautaire n °FR95983763681.



L'ESPRIT DU DROIT

Indicateur 7 : dispositions en cas de sous-traitance

Objectif : garantir toute prestation de formation réalisée par un intervenant externe est encadrée par des dispositions formelles, permettant d'assurer la qualité, la conformité et la traçabilité des actions sous-traitées.

Mise en œuvre : une lettre de mission est rédigée pour chaque prestataire externe. Outre l'objet de la mission, une partie est réservée aux qualifications du formateur extérieur, son engagement, l'engagement du cabinet et la partie acceptation. Toute lettre de mission est classée dans un dossier mis sur le réseau du cabinet.

Indicateur 18 : Recueil des appréciations des bénéficiaires

Objectif : s'assurer que les bénéficiaires peuvent exprimer leur satisfaction et leurs retours à l'issue de la prestation.

Questionnaire de satisfaction : à l'issue de la formation, les stagiaires sont invités à compléter une fiche d'évaluation numérique. Un QR code, affiché sur le support de présentation, permet d'y accéder facilement depuis leur téléphone en le scannant. Il comporte des questions sur le contenu et la pédagogie, l'organisation, le formateur, les résultats et l'impact, les suggestions et les remarques. Les résultats sont examinés et enregistrés par la responsable qualité dans un tableau d'analyse et ce, dans une logique d'amélioration continue.

Traçabilité : le questionnaire d'information est réalisé sur Google.doc, le retour étant instantané, tout est analysé en direct et mis dans le tableau d'analyse qui est consultable sur le réseau du cabinet. Les taux de satisfaction sont mis dans le catalogue de formation du fait que le cabinet commence Qualiopi, par la suite, les résultats seront visibles sur le site internet. Les indicateurs sont actualisés à chaque nouvelle action de formation. Ils restent consultables sur le réseau et sur le site internet, via le catalogue de formation mis à disposition de tous.

Indicateur 19 : Recueil des appréciations des financeurs

Objectif : permettre aux financeurs de donner leur avis sur la prestation.

Mise en œuvre : à partir de la fiche souscripteur, l'ensemble est analysé dans un tableau d'analyse des fiches souscripteur. Les taux de satisfaction sont mis dans le catalogue de formation du fait que le cabinet commence le format Qualiopi, par la suite, les résultats seront visibles sur le site internet. Les indicateurs sont actualisés à chaque nouvelle action de formation. Ils restent consultables sur le réseau et sur le site internet, via le catalogue de formation mis à disposition de tous.

Financeurs : aucun financeur actif sur la période concernée. En cas de prise en charge, les retours seront recueillis via le questionnaire souscripteur et tracés dans le tableau de suivi de formation de l'année en cours.

Indicateur 20 : Exploitation des appréciations

BF AVOCATS-SIÈGE SOCIAL : 148 Avenue Maréchal de Saxe -69003 LYON
Contact: bfialip@bfavocats.fr -TÉL: 0783174155 -CASE 540
SELAS BF AVOCATS – n° SIRET 983763681 100027 – CODE APE : 6910Z
VAT Intra-Communautaire n °FR95983763681.



L'ESPRIT DU DROIT

Objectif : utiliser les retours pour améliorer les prestations futures.

Mise en œuvre : plusieurs documents sont établis permettant une exploitation des appréciations. Servant de bilan qualité, on retrouve les données dans les documents cités ci-dessous :

- Le tableau analyse des 1^{er} questionnaire (format intra ou inter)
- Le tableau analyse des fiches d'évaluation
- Le tableau analyse des fiches souscripteur
- Le tableau des compétences
- Le tableau des incidents
- Le tableau des veilles
- Le tableau suivi de formation

Tous ces indicateurs permettent de voir l'analyse progressive et donne une véritable identification des points forts ou tout autre renseignement pour les formateurs, permettant ainsi d'assurer un suivi dans le cadre de la démarche qualité.

Indicateur 23 : Inscription dans l'environnement professionnel

Objectif : l'organisme de formation doit démontrer qu'il est en lien avec son secteur d'activité, ses partenaires, et les évolutions du marché.

Mise en œuvre : le cabinet anime chaque mois un club social avec l'ANDRH, il dispose de deux mandats de la CPME et collabore activement avec l'OPCO 2I ou Atlas, dans le cadre de plusieurs PCRH.

Ces partenariats permettent au cabinet d'adapter ses formations aux besoins du terrain, d'anticiper les évolutions réglementaires et de proposer des prestations en phase avec les attentes des entreprises.

Indicateur 24 : veille sur les évolutions des compétences métiers et emplois

Objectif : assurer une veille régulière sur les évolutions des compétences métiers et emplois afin d'adapter les contenus de formation aux réalités du marché du travail et aux attentes des entreprises.

Mise en œuvre : un tableau de veille est mis à jour mensuellement. Les informations collectées peuvent être consultées par les formateurs via le réseau du cabinet.

Indicateur 25 : veille pédagogique

Objectif : assurer une veille pédagogique afin de garantir les prestations efficaces et adaptées aux publics

Mise en œuvre : un tableau de veille est mis à jour mensuellement. Les informations collectées peuvent être consultées par les formateurs via le réseau du cabinet.



L'ESPRIT DU DROIT

Indicateur 26 : Accessibilité et référent handicap

Objectif : garantir une prise en compte effective des besoins de personne en situation de handicap, en assurant un accueil adapté, une information claire, et une coordination avec les partenaires spécialisés.

Référent handicap : il est désigné au sein de la structure, ses coordonnées sont : Bertrand FIALIP. Son identité est notée dans le livret d'accueil des apprenants – référent handicap ainsi que dans ce livret d'accueil. Il est l'interlocuteur privilégié pour toute demande d'aménagement ou d'accompagnement spécifique.

Livret d'accueil des apprenants – référent handicap : il comporte des informations permettant de disposer des contacts utiles, des modalités d'accueil et d'accompagnement et des aménagements possibles.

Procédure d'accueil : le référent handicap est invité à se renseigner auprès du demandeur si dans les participants, il y a un besoin spécifique pour un des participants, auquel cas, une mise en œuvre sera adaptée de manière spécifique et ce, en fonction du handicap.

Mise à jour annuelle : les dispositifs d'accueil, outils et partenariats sont revus chaque année pour garantir leur pertinence et efficacité. Cette mise à jour est consignée dans le livret d'accueil des apprenants – référent handicap.

Indicateur 28 : mobilisation en cas de partenaires pour les formations en situation de travail

Le cabinet n'est pas concerné par cet indicateur.

Gestion des non-conformités (Critère 7)

Indicateurs 29 : traitement des réclamations et des aléas

Objectif : assurer une écoute active des bénéficiaires et parties prenantes, et garantir un traitement rapide et traçable des réclamations.

Réception des réclamations : chaque réclamation peut se formuler oralement ou par mail. La réclamation est bien distincte de la fiche d'évaluation. Chaque réclamation fait l'objet d'un enregistrement dans le tableau des incidents.

Traçabilité : grâce au tableau des incidents, chaque formateur peut consulter en temps réel la synthèse annuelle. L'ensemble étant accessible sur le réseau, ces éléments constituent eux aussi, le bilan qualité.



L'ESPRIT DU DROIT

Délais de traitement : le délai de réponse est fixé à 5 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation. Une réponse est apportée au plaignant même si une solution définitive nécessite un délai supplémentaire.

Indicateur de suivi : tout est consigné dans le tableau des incidents.

Traitement des aléas

Objectif : assurer une écoute active des bénéficiaires et parties prenantes et garantir un traitement rapide et traçable des aléas.

Identification des aléas : cela correspond à des événements imprévus ou perturbateurs au cours de la formation. Ils peuvent être signalés par le formateur ou les stagiaires même s'ils ne font pas l'objet d'une réclamation formelle.

Traçabilité : grâce au tableau des incidents, chaque formateur peut consulter en temps réel la synthèse annuelle. L'ensemble étant accessible sur le réseau, ces éléments constituent eux aussi, le bilan qualité.

Délais de traitement : les aléas sont traités dans les meilleurs délais selon leur nature et leur impact, une traçabilité dans le tableau des incidents.

Indicateur de suivi : tout est consigné dans le tableau des incidents, il sera noté le nombre par an, ainsi que le taux de résolution dans les délais.

Indicateurs 30 et 31 : mise en œuvre d'actions d'amélioration

Objectif : mettre en œuvre des actions d'amélioration fondées sur l'analyse des évaluations des bénéficiaires, afin d'ajuster les contenus, les modalités pédagogiques et l'organisation des formations dans une logique de qualité continue.

Mise en œuvre : les fiches d'évaluation permettent aux stagiaires de partager leur ressenti sur la formation. Elles sont analysées et intégrées dans un tableau, qui sert de bilan qualité. Le tout est consultable via le réseau. En cas d'intervention externe, l'animateur aura un retour sur l'ensemble des fiches.

Indicateurs 32 : démarche d'amélioration continue

Objectif : mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue fondée sur l'analyse des réclamations, des incidents et des aléas rencontrés, afin d'ajuster les pratiques, prévenir les dysfonctionnements et améliorer durablement la qualité des prestations.



L'ESPRIT DU DROIT

Mise en œuvre : un tableau des incidents est mis à jour à chaque signalement d'un aléa, d'une réclamation ou d'un dysfonctionnement. Il permet de consigner le type d'incident, sa description, l'action corrective engagée, la date de résolution ainsi que le respect ou non du délai de traitement prévu.