



L'ESPRIT DU DROIT

Livret Qualité

Manuel interne

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



L'ESPRIT DU DROIT

Critère 1	Information au public Indicateurs 1,2,3
------------------	---

Ind. 1	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.

Ind. 2	Diffusion des indicateurs de résultat
---------------	--

OBJECTIF

Assurer la transparence sur les résultats des actions de formation.

Mise en œuvre : le cabinet utilise l'application Google Forms pour l'analyse du besoin, pour les fiches d'évaluation des participants et pour les fiches souscripteurs. Une synthèse est faite pour les fiches d'évaluations avec cette même application mesurant ainsi les taux de satisfaction qui sont mis actuellement dans le catalogue de formation. Tout est actualisé à chaque nouvelle action de formation.

Ind. 3	Information sur les certifications professionnelles visées
---------------	---

Le cabinet n'est pas concerné par cet indicateur.



L'ESPRIT DU DROIT

Critère 2	Recueil des appréciations des parties prenantes Indicateurs 4,5,6,7,8, Elaboration 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 sur Google Forms

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

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 collectés via l'application Google Forms.

Critère 3	Accompagnement et suivi Indicateurs 9,10,11 2,13
------------------	--

Ind. 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. 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.



L'ESPRIT DU DROIT

Ind. 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.

Ind. 11 Evaluation des acquis

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 collectés avec l'application Google Forms.

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

Ind. 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.

Ind. 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. Les compétences des intervenants extérieurs seront vérifiées en lien avec le contenu de la formation, y compris celle de tout avocat du cabinet afin de garantir la cohérence pédagogique et la conformité aux exigences de Qualiopi.

Ind. Veilles diverses

14/15/16

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.

Mise en œuvre : un tableau de veilles (veille réglementaire, veille pédagogique et veille métier) est créé avec une mise à jour régulière. Chaque information étant analysée, si elle présente un intérêt au sein du cabinet, elle est consignée dans un tableau d'exploitation de la veille et mise à disposition du cabinet.



L'ESPRIT DU DROIT

Ind. 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	Si la correction est faite de manière orale, le stagiaire devra émarger le document nommé « acceptations diverses », à défaut, la correction lui sera adressée par mail.
Le suivi post -formation	Le formateur laissant ses coordonnées, tout stagiaire à la possibilité de le contacter par téléphone ou par mail.

Ce tableau récapitule l'ensemble des éléments transmis pour chaque stagiaire à l'issue de sa formation.

Ind. 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 actualisé permettant de vérifier les compétences requises pour dispenser les formations.

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



L'ESPRIT DU DROIT

Ind. 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 proposées par le cabinet.

Mise en œuvre : un tableau de suivi des compétences concernant l'ensemble du cabinet actualisé, permet de recenser les formations suivies. Il constitue un outil de pilotage permettant à l'associé de pouvoir suivre les actions de développement professionnel au cours de chaque année au sein du cabinet.

Critère 6 Evaluation et amélioration continue de la prestation
Indicateurs 7,18,19,20,30,31

Ind. 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.

Ind. 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 répondre à la fiche d'évaluation dématérialisée, accessible avec leur téléphone portable via un QR code intégré au support de formation.



L'ESPRIT DU DROIT

Ce questionnaire aborde des questions sur le contenu de la formation, la pédagogie, l'organisation et le formateur. Les résultats sont collectés avec l'application Google Forms et peuvent être analysés et consignés, dans une logique d'amélioration continue.

Traçabilité : Les questionnaires d'évaluation sont collectés via Google Forms, permettant un traitement des données en temps réel et une analyse directe. Les taux de satisfaction sont publiés dans le catalogue de formation dans un premier temps.

Ind. 19 Recueil des appréciations des financeurs

OBJECTIF

Permettre aux financeurs de donner leur avis sur la prestation.

Mise en œuvre : en l'absence de financeur actif sur la période donnée, aucun recueil d'appréciation n'a été effectué. Le cas échéant, un email de satisfaction sera transmis au financeur et la réponse sera consignée dans un tableau de suivi des formations de l'année en cours.

Financeurs : aucun financeur actif sur la période concernée. En cas de prise en charge, un email leur sera adressé et consigné.

Ind. 20 Exploitation des appréciations

OBJECTIF

Utiliser les retours pour améliorer les prestations futures.

Mise en œuvre : le cabinet utilise l'application Google Forms pour l'analyse du besoin, pour les fiches d'évaluation des participants et pour les fiches souscripteurs. Une synthèse est faite pour les fiches d'évaluations avec cette même application mesurant ainsi les taux de satisfaction qui sont mis actuellement dans le catalogue de formation. Cette synthèse s'inscrit dans le cadre du bilan qualité et est accompagnée des documents complémentaires suivants :

- Un tableau des compétences
- Un tableau excel avec trois onglets (incidents, réclamations, aléas)
- Un tableau des veilles (veille réglementaire, veille pédagogique, veille métiers-compétences) avec un autre tableau sur l'exploitation de la veille
- Le tableau suivi de formation



L'ESPRIT DU DROIT

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.

Ind. 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 21 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.

Ind. 24 Veille sur les évolutions des compétences métiers et emplois

OBJECTIF

Assurer une veille régulière sur les évolutions des compétences métiers et emploi 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 de manière régulière. Les informations collectées sont accessibles à l'ensemble du cabinet.

Ind. 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 de manière régulière. Les informations collectées sont accessibles à l'ensemble du cabinet.



L'ESPRIT DU DROIT

Ind. 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.

Ind. 28 Mobilisation en cas de partenaires pour les formations en situation de travail

Le cabinet n'est pas concerné par cet indicateur.

Critère 7 Gestion des non-conformités Indicateurs 29,30,31,32

Ind. 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.



L'ESPRIT DU DROIT

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 un tableau dédié comportant trois onglets : incidents, réclamations, aléas.

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.

Traitement des aléas : l'objectif est d'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. Ils sont traités dans les meilleurs délais.

Fiche de signalement : à l'issue de chaque formation, le formateur renseigne une fiche de tout éventuel incident, aléa ou réclamation. Ce document constitue une preuve formelle de la prise en compte de toute situation et vient ainsi renforcer le tableau de suivi.

Traçabilité et indicateurs de suivi : l'ensemble des réclamations, incidents et aléas est consigné dans le tableau à trois onglets, accessible à l'ensemble du cabinet. Une colonne dédiée indique le taux de résolution. Ces éléments constituent à l'élaboration du bilan qualité annuel du cabinet.

Ind. 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 (30) : les fiches d'évaluation administrées via Google Forms, permettent une collecte en temps réel. Une synthèse de l'ensemble permet d'avoir une analyse détaillée. En cas d'intervention d'un formateur extérieur, celui-ci reçoit un retour consolidé sur l'ensemble des évaluations le concernant.

Sur la base de la synthèse, des actions d'amélioration peuvent être mises en œuvre selon les résultats.

Mise en œuvre (31) : la fiche formateur assure un suivi individualisé pour chaque action de formation. A l'issue de chaque prestation, le formateur renseigne une fiche de signalement recensant tout incident, aléas et réclamations survenu. Ces éléments viennent alimenter le tableau général de suivi, constituant un registre centralisé et tracé des non-conformités rencontrées.



L'ESPRIT DU DROIT

Ind. 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.

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 de manière structurée, le type d'incident, sa description, l'action corrective engagée, la date de résolution ainsi que le respect des délais de traitement prévus. Cet outil constitue le socle de la démarche d'amélioration continue du cabinet.