CHARTE QUALITE OF

Parce que la qualité de nos actions de formation est essentielle pour nous et la satisfaction de nos clients et stagiaires, notre organisme de formation s'engage à respecter le cadre légal de la qualité de la formation. Cette charte qualité détaille les méthodes et moyens mis en place pour garantir aux entreprises et à leurs salariés la meilleure qualité possible pour les formations dispensées.

1. Valeurs et missions YSEIS Formation

La construction d'YSEIS s'est faite autour de valeurs fortes telles que la Communication, l'Exemplarité, le Respect, l'Innovation et la Persévérance, avec pour clé de voûte l'humain.

Nous nous efforçons, tous les jours, de répondre au mieux aux demandes et besoins de chacun dans un souci constant de qualité et d'amélioration continue.

YSEIS s'engage à inscrire ses pratiques dans une démarche respectueuse de l'humain, de l'environnement social et du développement durable.

Délivrer une formation de qualité, atout pour les entreprises et le développement personnel de chacun, est une préoccupation majeure dans l'acte de former.

2. Exigences légales

Selon la loi du 5 mai 2014, tout organisme de formation doit assurer la transparence concernant les dispositions liées au suivi et à la bonne gestion de ses formations. YSEIS est un organisme de formation habilité sous le numéro N°11940668394 et obéit à ce titre à la réglementation et a reçu la certification DATADOCK.

YSEIS répond aux 7 critères DATADOCK :

- ✓ 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,
- ✓ Environnement socio-économique de l'organisme de formation.

Le référentiel de certification qualité des organismes prestataires d'actions concoure au développement des compétences, visés à l'article L. 6351-1 du Code du travail et prend forme sous la certification de qualité QUALIOPI.

YSEIS répond aussi aux 7 critères QUALIOPI :

- ✓ Conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

- ✓ Identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations
- ✓ Adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre
- ✓ Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre
- ✓ La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.
- ✓ L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel
- ✓ Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

3. Le suivi qualité de nos formations

La qualité d'une action de formation s'apprécie selon les critères définis précédemment.
Ainsi pour chaque formation, YSEIS a mis en place un système qualité permettant de répondre à ces critères. Ces processus exigeants permettent de suivre les actions d'YSEIS avant, pendant et après les formations et d'attester que ces critères sont bien mis en place et suivis au quotidien.

4. Nos engagements qualité

YSEIS s'engage :

a) À délivrer une formation adaptée aux besoins et compétences des publics formés, en prenant en compte en amont les besoins des stagiaires via les cahiers des charges de ses clients et en adaptant les contenus et les supports à chaque public en fonction de ses capacités,

b) À améliorer continuellement les compétences andragogiques et techniques de ses formateurs via son plan de formation, à innover pour des formations modernes en gardant l'humain et les interactions entre stagiaires et entre stagiaires et formateur au centre de l'apprentissage et à mesurer la pertinence des méthodes utilisées,

c) À mettre en place dans ses locaux et à s'assurer de l'existence chez le client d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de sa prestation tant sur les aspects de santé, de confort et de sécurité que la mise en œuvre du processus de formation lui-même.

d) À prendre en compte les retours des clients, des stagiaires comme des formateurs et de mettre en place des plans d'action afin de continuer de progresser sur les points remontés.

YSEIS favorise les relations avec les OPCO en répondant aux points suivants :

- ✓ Fournir les informations nécessaires à l'identification de son activité et de ses interlocuteurs,
- ✓ Transmettre, les documents nécessaires au financement des actions de formation,
- ✓ Suivre la participation aux actions réalisées,
- ✓ Informer de toute modification de ces données.

5. Nos moyens de contrôle

YSEIS contrôle le bon déroulement des formations dispensées tout au long du processus de formation. Il peut être réalisé avant, pendant ou à l'issue d'une action et peut revêtir plusieurs formes.

A. Phase préparatoire

Le processus qualité commence dès la conception des formations par la mise en place des documents/pratiques suivants :

1. La présente Charte d'engagement Qualité d'YSEIS en matière de formation,
2. La qualification professionnelle et la formation professionnelle des formateurs : processus de recrutement, plan de formation professionnelle continue, matrice de qualification des formateurs, fiche de compétence formateur, CV, réseau de communication de formateurs,
3. Les conditions d'information sur l'offre de formation : Site internet, publications LinkedIn, catalogue de formation,
4. La veille règlementaire, andragogique, technologique, technique métier et d'ingénierie pour toujours plus d'innovation et de pertinence des processus et des déroulements de formation, et des animations impliquantes pour que nos stagiaires soient de véritables acteurs de leur apprentissage,
5. L'identification précise des objectifs de la formation et de son adaptation au public formé via les programmes de formation et le cahier des charges client, permettant la mise en adéquation des contenus, des moyens matériels et andragogiques avec l'offre de formation, ainsi que la prise en compte de l'adaptation aux personnes en situation de handicap,
6. La mise en place d'un dossier de formation pertinent et répondant aux objectifs pédagogiques et opérationnels,
7. La transmission des informations au client via les programmes de formation, le devis, la convention de formation ainsi que la prise de contact avec le responsable du site pour les formations terrain,
8. La préparation en amont via le document de suivi de formation.

B. Mise en place de l'action

L'évaluation de la qualité de la formation se continue durant la phase de formation :

1. La charte du formateur pour un engagement sur la qualité de prestation,
2. Le livret d'accueil stagiaire, un règlement intérieur et les conditions d'utilisation des locaux avec son annexe COVID,
3. L'adaptation des dispositifs d'accueil : les locaux et les dispositifs de formation et la sensibilisation des formateurs pour l'accueil des personnes en situation de handicap,

4. La prise en compte, dès le début de la formation, des notions de sécurité (en cas d'accident et d'évacuation des locaux) via le « Votre sécurité d'abord », les 5 premières minutes de formation,
5. Les évaluations théoriques et terrain durant la formation,
6. La mise à disposition de ressources pour les stagiaires : mémos, réglettes formation, supports de formation, liste de documents « pour aller plus loin ».

C. La prise en compte des remontées d'informations

Toutes les parties prenantes sont consultées pour favoriser la remontée des informations concernant la formation et le processus qualité prend en compte le traitement de ces informations via :

1. Les feuilles d'appréciation de la formation (à chaud) par les stagiaires
2. Le formulaire d'évaluation de la formation par le formateur
3. Le formulaire « à froid » envoyé ultérieurement afin établir dans quelle mesure le salarié a modifié sa pratique à l'issue de la formation et de mettre en avant le retour sur attentes du client vis-à-vis de la formation.
4. Les enquêtes de satisfaction auprès des clients pour un retour annuel de l'ensemble de la prestation
5. Les enquêtes de satisfaction des OPCO, partenaires du processus de formation,
6. Le processus de prise en compte des réclamations, non conformités ou problématiques diverses remontées lors de ces évaluations et l'établissement d'un plan d'action de correction et d'amélioration continue

6. Sources légales

- ✓ http://www.data-docks.fr
- ✓ http://www.gouvernement.fr/action/laformation-professionnelle
- ✓ https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/guides/guide-referentiel-national-qualite