

INTITULÉ DE LA FORMATION

DÉPLOYER UNE DÉMARCHE QUALITÉ VISANT LA CERTIFICATION AU RÉFÉRENTIEL NATIONAL DE CERTIFICATION QUALITÉ - QUALIOPI

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- L'objectif principal de la formation est de permettre aux participants, d'être en mesure à l'issue de la session de présenter un dossier de certification.
- Intégrer les enjeux du RNQ dans son organisation.
- S'approprier les exigences du référentiel.
- Mettre en place les documents et outils nécessaires pour préparer son audit de certification.

SUIVI ET ÉVALUATION DE LA FORMATION :

▸ Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action :

- Plan d'actions personnalisé
- Rendez-vous de suivis avec :
 - Contrôle préalable par le formateur de l'avancée des travaux,
 - Entretiens téléphoniques et en Visio avec le formateur, puis visite sur site : Point sur l'avancement, retours sur le contrôle des travaux réalisés au regard des exigences du référentiel
 - Validation par le formateur du plan d'actions mis à jour et formalisation préconisations complémentaires.

▸ Moyens permettant d'en évaluer les résultats :

- Vérification des travaux réalisés par les stagiaires permettant le niveau d'acquisition des connaissances
- Restitution des résultats au stagiaire par le formateur tout au long et à l'issue de la formation
- Évaluation sur site des pratiques mises en place.

SANCTION DE LA FORMATION :

- À l'issue de la formation, les stagiaires recevront une attestation d'assiduité/ un certificat de réalisation.

PROGRAMME DE LA FORMATION

PUBLIC CIBLE :

Organisme de formation :
Centre de formation déjà
Datadocké proposant des
actions de formation
continue et en apprentissage.

Tout personnel de centre de
formation en charge de piloter
et/ou gérer la mise en place
d'une démarche Qualité visant
la certification RNQ

DUREE : 28 heures

LIEU : A définir [sur site ou à
distance]

DATES : à définir

DÉLAI D'ACCÈS : En
moyenne 72h, mais nous
consulter pour l'adapter à la
nature du projet.

PRIX : Entre 1,4 K€ et
19 K€

- ▶ Effectif
minimum pour
la session 3
stagiaires.
- ▶ Effectif
maximum
pour la
session : 06
stagiaires.

PRÉ-REQUIS :

Connaitre le secteur de la Formation Professionnelle

Disposer également d'un ordinateur connecté à Internet avec le pack office installé.

ENCADREMENT :

Consultant formateur spécialisé dans les démarches qualité et dans la Formation Professionnelle.

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES :

- Exposés théoriques suivis de périodes de questions-réponses
- Cas pratiques,
- Temps d'échanges.
- Travaux dirigés avec plan d'actions personnalisé
- Soutien aux travaux personnels via appels Visio, partage d'écrans programmés tout au long de l'accompagnement
- Assistance technique par téléphone, et par visioconférence.

MOYENS PERMETTANT DE SUIVRE L'EXECUTION ET D'EN APPRÉCIER LES RÉSULTATS :

- Travaux dirigés
- Trame et plans d'actions à personnaliser par le stagiaire dont la finalité est de permettre aux stagiaires d'être acteur de sa formation en gagnant en autonomie tout au long de la formation
- Soutien aux travaux personnalisés par téléphone, partage d'écrans, visio,
- Assistance technique par téléphone, sms, et ou par visioconférence.

ÉVALUATION :

Diagnostic de départ, Audit à blanc, QCM fin de formation

CONTACT :

Consultant formateur : Ousmane DIENG

Tel : 07 68 94 78 46

Email : odieng@fbsourcing.fr

PROGRAMME DE LA FORMATION

CONTENU :

- **Module 1 :** Réaliser un auto-diagnostic de ses pratiques afin d'identifier les actions à déployer et les moyens à mettre en place pour se mettre en conformité.
- **Module 2 :** Déployer les exigences du RNQ à partir du plan d'actions personnalisé.
- **Module 3 :** Préparer son audit de certification.

1. ACCUEIL ET INTRODUCTION DE LA FORMATION :

- Introduction du formateur, présentation du déroulé de la formation,
- Auto-positionnement individuel de chaque stagiaire au regard des objectifs de la formation,
- Tour de table, recueil des attentes des stagiaires.

2. MODULE 1 :

- Intégrer les clés de lecture du référentiel
- Réaliser un état des lieux de ses pratiques au regard des exigences du RNQ
- Identifier les actions correctives à entreprendre ainsi que les moyens à prévoir.

3. MODULE 2 :

- Adapter les exigences du RNQ à son activité de Formation Professionnelle :
 1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus ;
 2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations ;
 3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre ;
 4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
 5. La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
 6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel ;
 7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.
- Suivre le plan d'actions personnalisés et déployer les actions nécessaires pour sa mise en conformité.

4. MODULE 3

- Préparer son audit de certification
- Revue de tous les indicateurs

5. BILAN DE LA FORMATION:

- Évaluation des acquis, QCM de fin de formation
- Évaluation de la satisfaction, recueil impressions.

6. ACCESSIBILITÉ :

La question des besoins de compensation sera abordée lors du recueil des besoins. Les besoins de compensations identifiés seront étudiés afin d'adapter la formation. N'hésitez pas à nous faire part des adaptations à apporter dans le cadre de votre parcours pédagogique.

| CHIFFRES CLES 2021 |

Taux de satisfaction globale	100%
Taux de recommandation	100%
Nb jours de formation	4
Nb jours de conseils	101,75
Nb jours d'audit de certification	26,5
Total jours Qualiopi	132,25

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE [CGV]

DESIGNATION :

FeedbaqSourcing est une entreprise spécialisée dans les métiers du conseil, de la Formation Professionnelle, ainsi que des démarches qualité. Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- CLIENT : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation, de conseil auprès de FeedbaqSourcing.
- STAGIAIRE : la personne physique qui participe à une formation.
- CGV : les conditions générales de vente, détaillées ci-dessous.
- OPCO : les opérateurs de compétences chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

OBJET :

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation et de conseil engagées par Feedbaqsourcing pour le compte d'un Client. Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client.

CONDITIONS FINANCIERES, REGLEMENTS ET MODALITES DE PAIEMENT :

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes. Ils doivent être majorés de la TVA au taux en vigueur.

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de facture, au comptant, par virement à l'ordre de FeedbaqSourcing. En cas de parcours long, des facturations intermédiaires peuvent être engagées.

Pour certains cas, il n'est pas exclu que le paiement soit requis à la signature du devis avant le démarrage des travaux.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal. FeedbaqSourcing aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du

Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à FeedbaqSourcing.

En cas de règlement par l'OPCO dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer sa demande de prise en charge avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire de la proposition commerciale que le Client retourne dûment renseignée, datée, tamponnée, signée et revêtue de la mention « Bon pour accord ». En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la différence sera directement facturée par FeedbaqSourcing au Client. Si l'accord de prise en charge du Client ne parvient pas à FeedbaqSourcing au plus tard un jour ouvrable avant le démarrage de la formation, FeedbaqSourcing se réserve la possibilité de refuser l'entrée en formation du Stagiaire ou de facturer la totalité des frais de formation au Client.

Dans des situations exceptionnelles, il peut être procédé à un paiement échelonné. En tout état de cause, ses modalités devront avoir été formalisées avant le démarrage de la formation.

DÉDIT ET REMPLACEMENT D'UN PARTICIPANT :

En cas de dédit signifié par le client au moins 7 jours avant le démarrage de la formation, FeedbaqSourcing offre au client la possibilité :

- de repousser l'inscription du stagiaire à une formation ultérieure, dûment programmée, et après accord éventuel de l'opco,
- de remplacer le stagiaire empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord éventuel de l'opca.

ANNULATION, REPORT, ABSENCE OU INTERRUPTION D'UNE FORMATION :

Tout module commence est dû dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation au client. En cas d'absence, d'interruption ou d'annulation, la facturation de distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies par le stagiaire et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption de la formation. Dans cette hypothèse, le client s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à FeedbaqSourcing.

D'autre part, en cas d'annulation de la formation par le client, FeedbaqSourcing se réserve le droit de facturer au client des frais d'annulation calculés comme suit :

- si l'annulation intervient plus de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : aucun frais d'annulation
- si l'annulation intervient entre 15 jours et 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 50% du prix h.t. de la formation
- si l'annulation intervient moins de 7 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 100 % du prix h.t. de la formation

HORAIRES ET ACCUEIL :

Sauf indication contraire portée sur la fiche de présentation de la formation et la convocation, la durée quotidienne des formations est fixée à sept heures.

Sauf indication contraire portée sur la convocation, les formations se déroulent de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h30 avec une pause en milieu de chaque demi-journée. L'accueil des stagiaires se fait, lorsque cela est possible, de 8h00 à 18h00.

EFFECTIF ET AJOURNEMENT :

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques.

Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'une proposition commerciale ne tient pas lieu d'inscription. Seules les propositions commerciales dûment renseignées, datées, tamponnées, signées et revêtues de la mention « bon pour accord », retournées à FeedbaqSourcing ont valeur contractuelle. Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes. FeedbaqSourcing peut alors proposer au stagiaire de participer à une nouvelle session ou de figurer sur une liste d'attente.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation, FeedbaqSourcing se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce sans indemnités.

PROPOSITION COMMERCIALE ET ATTESTATION :

Pour chaque action de formation, une proposition commerciale est adressée par FeedbaqSourcing au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doit être retourné à FeedbaqSourcing par tout moyen à la convenance du Client : courrier postal, télécopie, mail.

Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre FeedbaqSourcing, l'OPCA ou le Client.

À l'issue de la formation, FeedbaqSourcing remet une attestation de formation au Stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCA, FeedbaqSourcing lui fait parvenir un exemplaire de cette attestation accompagné de la facture.

Une attestation de présence pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

DÉLAI D'ACCÈS :

Le délai d'accès est de 72h, sauf pour les formations ou prestations multi-sites nécessitant une analyse des besoins plus personnalisée et adaptée au contexte et enjeux de l'accompagnement.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :

Notre objectif est d'inclure la question de l'accessibilité universelle lors de la conception de nos supports et documents. Le respect du principe de la non-discrimination est au cœur de notre engagement. Nous mettons en place les étapes nécessaires à l'analyse du besoin de compensation ainsi qu'à la mise en œuvre des mesures nécessaires pour adapter la session. N'hésitez pas à nous faire remonter les besoins de compensation lors de l'analyse des besoins.

OBLIGATIONS ET FORCE MAJEURE :

Dans le cadre de ses prestations de formation, FeedbaqSourcing est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires.

FeedbaqSourcing ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la crise sanitaire, la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits

sociaux externes à FeedbaqSourcing, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de FeedbaqSourcing.

PROPRIETE INTELLECTUELLE ET COPYRIGHT :

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme [papier, électronique, numérique, orale...] utilisés par FeedbaqSourcing pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. A ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de FeedbaqSourcing. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

DESCRIPTIF ET PROGRAMME DES FORMATIONS :

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

CONFIDENTIALITE ET COMMUNICATION :

FeedbaqSourcing, le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise au Client.

FeedbaqSourcing s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisés les formations et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires.

Cependant, le Client accepte d'être cité par FeedbaqSourcing comme client de ses formations. A cet effet, le Client autorise FeedbaqSourcing à mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports

d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

PROTECTION ET ACCES AUX INFORMATIONS A CARACTERE PERSONNEL :

Le Client s'engage à informer chaque Stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de FeedbaqSourcing.
- conformément à la loi, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant.

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE :

Les conditions générales détaillées dans le présent document sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et FeedbaqSourcing à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable. A défaut, le TRIBUNAL DE COMMERCE DE DIJON (21) sera seul compétent pour régler le litige.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR - FeedbaqSourcing

I : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION et MISE À DISPOSITION :

Art. 1 : OBJET :

Le présent règlement intérieur a pour objet :

- de fixer les règles à respecter pendant une formation,
- de préciser l'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, ainsi que les conditions tarifaires fixées en cas d'absence, d'annulation et de report.
- de déterminer les règles relatives à la discipline,
- d'énoncer les dispositions relatives aux droits de la défense des stagiaires dans le cadre des procédures disciplinaires,
- d'informer de la nature des sanctions.

Art. 2 : CHAMP D'APPLICATION ET MISE À DISPOSITION :

Ce règlement s'applique à tous les stagiaires de l'organisme dès leur entrée en formation.

Les dispositions du présent règlement sont applicables non seulement dans l'établissement, mais également dans ses annexes éventuelles et sur les sites d'examen théoriques et pratiques.

MISE À DISPOSITION : Le présent règlement intérieur sera mis à disposition dans l'espace documentaire partagé avec le CLIENT. Il sera également mis en annexe au programme de formation.

II : FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION

Art. 3 : HORAIRES :

Les stagiaires sont tenus de respecter les horaires de formation établis par la direction. Ceux-ci peuvent être modifiés en fonction des nécessités de service. Les horaires du centre :

- o Du lundi au vendredi : 8h – 18h
- o Les horaires de cours : Lundi – vendredi : 8h 12h – 13h 30 – 16h 30

Art. 4 : PRESENCE ET ABSENCE :

Chaque stagiaire doit signer une feuille de présence par demi-journée. Toute absence ou retard doit être justifié. Toute absence doit être justifiée sous 48H au maximum.

Des absences répétées non justifiées pourront faire l'objet d'un avertissement pouvant aboutir, après consultation des formateurs et de la Direction au renvoi du stagiaire.

Les absences répétées non justifiées des stagiaires rémunérés peuvent entraîner des sanctions de l'organisme payeur entraînant la réduction, voire l'annulation de la rémunération.

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier. L'organisme de formation informe immédiatement le financeur (employeur, administration, Fongecif, Région, Pôle emploi) de cet événement.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

III : HYGIENE ET SECURITE

Art. 5 : DISPOSITIONS GENERALES :

En matière d'hygiène et de sécurité, chaque salarié doit se conformer strictement tant aux prescriptions générales qu'aux consignes particulières qui seront portées à sa connaissance par affiches, instructions, notes de service ou par tout autre moyen.

Art. 6 : BOISSONS ALCOOLISEES – DROGUES :

Il est interdit d'entrer ou de demeurer en formation en état d'ébriété ou sous l'emprise d'alcool ou de stupéfiants.

Art. 7 : LOCAL :

Pour maintenir un cadre de travail agréable chacun veillera à maintenir, le local en ordre et propre.

Il est interdit de fumer dans Les salles de formation et dans les locaux de l'entreprise.

Toute présence d'un animal est interdite dans les voitures et dans le local.

Art. 8 : TENUE – COMPORTEMENT :

Les stagiaires doivent adopter une tenue, un comportement et des attitudes corrects, quel que soit l'endroit.

Art. 9 : REGLES RELATIVES A LA PROTECTION CONTRE LES ACCIDENTS :

Tout stagiaire est tenu de respecter les consignes de sécurité. En cas d'accident il prendra toutes les dispositions utiles pour déterminer les responsabilités.

Le stagiaire victime d'un accident - survenu pendant la formation ou pendant le temps de trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail – ou le témoin de cet accident avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation.

Le responsable de l'organisme de formation entreprend les démarches appropriées en matière de soins et réalise la déclaration auprès de la caisse de Sécurité sociale compétente.

Art. 10 : REGLES RELATIVES A LA PREVENTION DES INCENDIES :

Tout stagiaire est tenu de respecter scrupuleusement les consignes relatives à la prévention des incendies.

IV : DISCIPLINE ET SANCTIONS

Art. 11 : DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES A LA DISCIPLINE :

Tout manquement aux règles relatives au règlement pourra donner lieu à l'application de l'une des sanctions prévues par le code du travail.

Art. 12 : NATURE ET ÉCHELLE DES SANCTIONS :

Tout comportement considéré comme fautif par la direction pourra, en fonction de sa nature et de la gravité, faire l'objet de l'une des sanctions suivantes :

- Avertissement écrit ;
- Exclusion temporaire ;
- Exclusion définitive ;

L'exclusion du stagiaire ne pourra en aucun cas donner droit au remboursement des sommes payées.

Art. 13 : DROIT DE LA DEFENSE :

Aucune sanction ne peut être infligée à un stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

V : REPRESENTATION DES STAGIAIRES :

[Cette section s'applique aux actions d'une durée supérieure à 500 heures. Rien n'interdit de prévoir de telles dispositions, pour les actions d'une durée inférieure].

Art. 14 : ORGANISATIONS DES ELECTIONS :

Dans les stages d'une durée supérieure à 500 heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à deux tours, selon les modalités suivantes :

- Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles sauf les détenus. Le scrutin a lieu, pendant les heures de la formation, au plus tôt 20 heures et au plus tard 40 heures après le début du stage ;
- Le responsable de l'organisme de formation a la charge de l'organisation du scrutin. Il en assure le bon déroulement. Il adresse un procès-verbal de carence, transmis au préfet de région territorialement compétent, lorsque la représentation des stagiaires ne peut être assurée.

Art. 15 : DUREE DU MANDAT DES DÉLÉGUÉS DES STAGIAIRES :

Les délégués sont élus pour la durée du stage. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit, de participer au stage. Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin du stage, il est procédé à une nouvelle élection.

Art. 16 : ROLE DES DÉLÉGUÉS DES STAGIAIRES :

Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation.

Ils présentent toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

Art. 17 : APPLICATION :

Ce règlement entre en application à la date d'entrée en formation.

La Direction,