



# CHARTRE QUALITE

Décret du 30 juin 2015 sur la qualité des actions de formation professionnelle continue

## Sommaire

I – PRESENTATION .....	2
1.1 – L’objet de la démarche .....	2
1.2 - Les enjeux de la démarche .....	2
1.3 – Nos valeurs .....	2
1.4 – Nos engagements .....	2
II – ORGANISATION.....	3
2.1- La conception des formations en fonction des profils des apprenants .....	3
2.2- La préparation des formations.....	3
2.3 - La réalisation des formations avec des moyens pédagogiques adaptés .....	4
2.4 - Le suivi pédagogique .....	4
2.5 - La validation des formations .....	4
III - QUALITE DES ACTIONS ET AMELIORATION CONTINUE.....	4
3.1- Management de la qualité .....	4
3.2- Suivi de la qualité .....	4
3.3- Amélioration continue .....	4
IV – DIFFUSION DE LA CHARTE .....	5

## Le mot du Président

Le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue nous amène à revoir notre organisation et à actualiser notre système de fonctionnement.

En la signant, cette charte est notre engagement envers nos clients, apprenants, financeurs et tout autre partenaire engagé dans un dispositif de formation avec nous.

## I – PRESENTATION

Thémagroup créée en 2018

L'activité de Thémagroup couvre les domaines tels que : la sécurité, la bureautique, l'informatique, le management et les ressources humaines sur tout le territoire français, essentiellement en B to B dans tous les secteurs d'activité et de façon très marginale en B to C dans le cadre du compte personnel de formation.

Thémagroup adapte son savoir-faire aux exigences de ses clients stagiaires et prescripteurs : réactivité, flexibilité des prestations, respect des contraintes économiques, atteinte des objectifs opérationnels.

Notre stratégie commerciale est axée sur la qualité des services. Tous nos formateurs sont des professionnels de terrain, aguerris aux méthodes de travail modernes et ayant une expertise dans leurs domaines de compétence et des qualités pédagogiques largement éprouvées.

### 1.1 – L'objet de la démarche

Soucieux de toujours proposer le meilleur service aux clients, et de garantir la qualité des processus pédagogiques et des formations dispensées, l'objet de cette charte est de promouvoir notre démarche.

Cette charte contient les éléments permettant de mettre en place une démarche d'amélioration continue de l'organisation et du fonctionnement de la structure. Elle indique : les enjeux, les engagements pris, la démarche commerciale, la démarche pédagogique, la prise en compte des appréciations et la fidélisation des clients. Elle contient également des indicateurs de performance.

### 1.2 - Les enjeux de la démarche

- L'accès aux financements de la formation professionnelle
- Notre positionnement « qualité »

### 1.3 – Nos valeurs

- 1- Transparence
- 2- Service
- 3- Qualité du parcours pédagogique et de la transmission des savoirs

### 1.4 – Nos engagements

Être à l'écoute des clients pour répondre le mieux possible à leurs besoins. L'entreprise qui s'engage dans un projet de formation avec Thémagroup bénéficie :

- ✓ D'une réponse immédiate
- ✓ D'une validation technique
- ✓ De formateurs experts
- ✓ De matériels pédagogiques adéquats
- ✓ De sessions de formation sur-mesure
- ✓ D'un accompagnement personnalisé

## II – ORGANISATION

- 1- La conception des formations
- 2- La préparation des sessions de formation
- 3- La réalisation des formations avec des moyens pédagogiques adaptés

### 2.1- La conception des formations en fonction des profils des apprenants

Objectif : Garantir un dispositif de formation qui répond aux attentes et par conséquent atteint les objectifs pédagogiques.

#### Les étapes de conception

1. Etude préalable
2. Identification des besoins en termes de contenu, volume, durée et format de la formation
3. Proposition d'action en tenant compte des besoins identifiés
4. Elaboration du programme détaillé
5. Réalisation / Production des supports de formation

### 2.2- La préparation des formations

Fournir les éléments nécessaires au bon déroulement de la formation.

#### Organisation de la formation

1. La validation de chaque action par des revues de planning hebdomadaires
2. La constitution du dossier formateur contenant tous les éléments nécessaires à l'encadrement de la session par le formateur
3. La préparation des supports de formation adaptés aux objectifs des formations

#### Informations transmises à l'apprenant

- ✓ La fiche programme
- ✓ Un test de positionnement le cas échéant
- ✓ Toutes les informations relatives à la formation et son déroulement sont délivrés en toute transparence (Convocation, Plan d'accès, règlement intérieur).

### 2.3 - La réalisation des formations avec des moyens pédagogiques adaptés

Réaliser une prestation de formation conforme à la proposition validée par le client.

La pédagogie appliquée : Une pédagogie basée sur le sur-mesure, l'opérationnalité

Il s'agit de :

- délivrer une formation qui répond avec précision aux besoins et attentes des apprenants.
- optimiser le retour sur investissement (ROI) du prescripteur

### 2.4 - Le suivi pédagogique

Adapter la formation au rythme de progression de l'apprenant. La formation est séquencée : ateliers, évaluations formatives, jeux de rôle, évaluation des acquis. Cette organisation pédagogique permet de voir la progression du stagiaire, d'adapter la formation au rythme de progression et ensuite d'évaluer les acquis.

### 2.5 - La validation des formations

Elle peut se faire par un certificat pour les formations certifiantes ou par la remise d'une attestation de formation délivrée par Thémagroup

## III - QUALITE DES ACTIONS ET AMELIORATION CONTINUE

### 3.1- Management de la qualité

Le référent qualité : Mr Chafik HAMMOUD Président

Pilote des processus qualité : Mr Chafik HAMMOUD Président

Contributeurs : Collaborateurs associés à la démarche

### 3.2- Suivi de la qualité

Actions préventives : se mettre en conformité avec la réglementation sur la qualité des actions de formation

Actions correctives le cas échéant

#### **Agenda de suivi**

Après chaque formation :

- Analyse des fiches d'appréciation
- Recueillir les appréciations des stagiaires
- Analyser les évaluations qualité de chaque action de formation.
- Prendre en compte ces appréciations

Chaque trimestre :

- Faire le point sur les non conformités en cas d'écart constatés
- Mettre en place les actions correctives

### 3.3- Amélioration continue

Objectif : Mesurer l'atteinte des objectifs et l'efficacité de la formation

Faire un bilan des résultats des évaluations et partager avec les stagiaires, financeurs et prescripteurs

Mettre en place les actions correctives le cas échéant

Recueillir l'impact de la formation auprès des prescripteurs, entreprises, organismes financiers

Mettre en place les actions correctives le cas échéant

#### IV – DIFFUSION DE LA CHARTE

Afin de renforcer la dynamique de l'amélioration continue participative qui est l'une de nos principales préoccupations, la charte sera diffusée à toutes les parties prenantes collaborateurs, partenaires, stagiaires et surtout à nos formateurs, dont l'implication dans la démarche qualité entamée depuis quelques années et que nous poursuivons par cette charte est une condition de sa réussite.

Fait à Lille le 20 JUILLET 2018

Le Président

Chafik HAMMOUD

c. HAMMOUD  
