

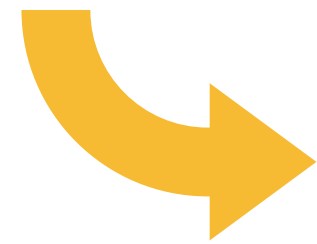
Charte qualité Formation

Mise à jour : avril 2026

Modalités pédagogiques : personnalisation

Enjeu : adaptation des formations pour un développement des compétences efficace et durable

1• Identification du contexte



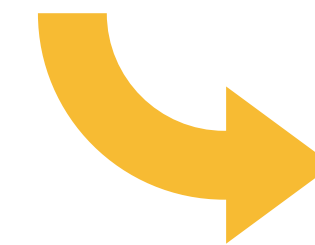
2• Identification des attentes et des besoins



3• Clarification de l'objectif de l'action de formation et des bénéficiaires



4• Calage de l'organisation : durée, planning, lieu, modalités



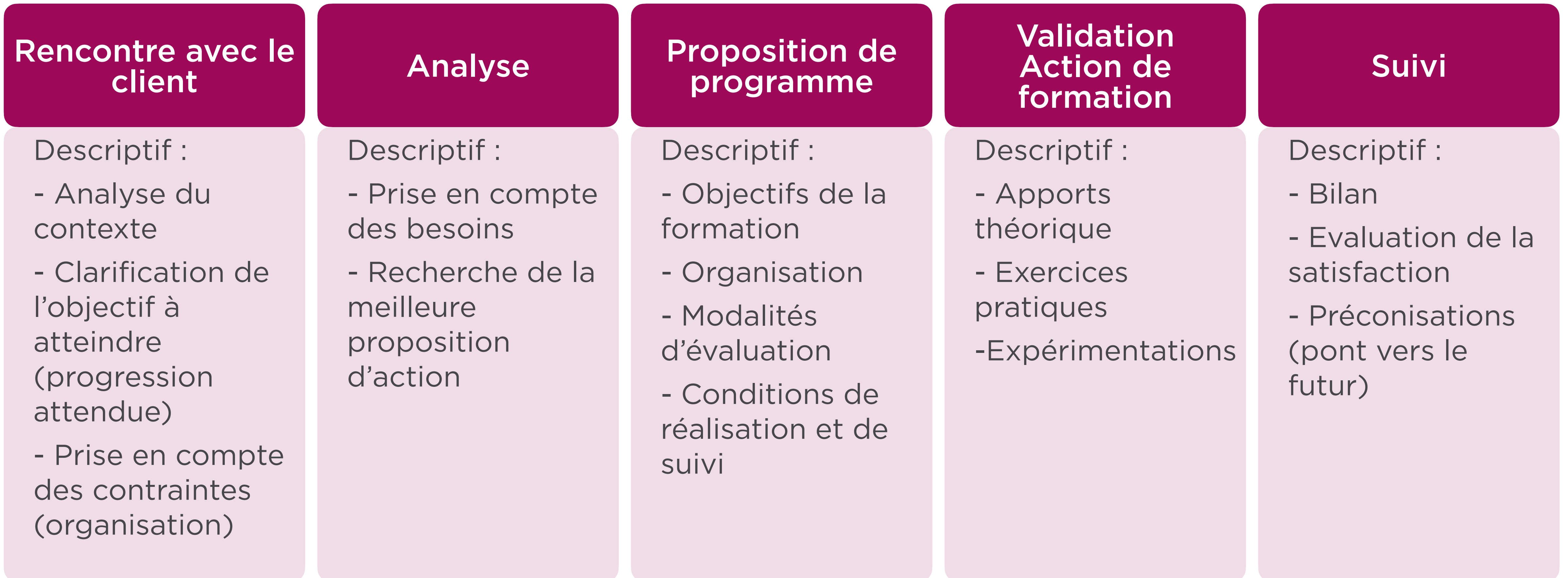
5• Création (ou adaptation) du programme

Modalités pédagogiques : adaptation

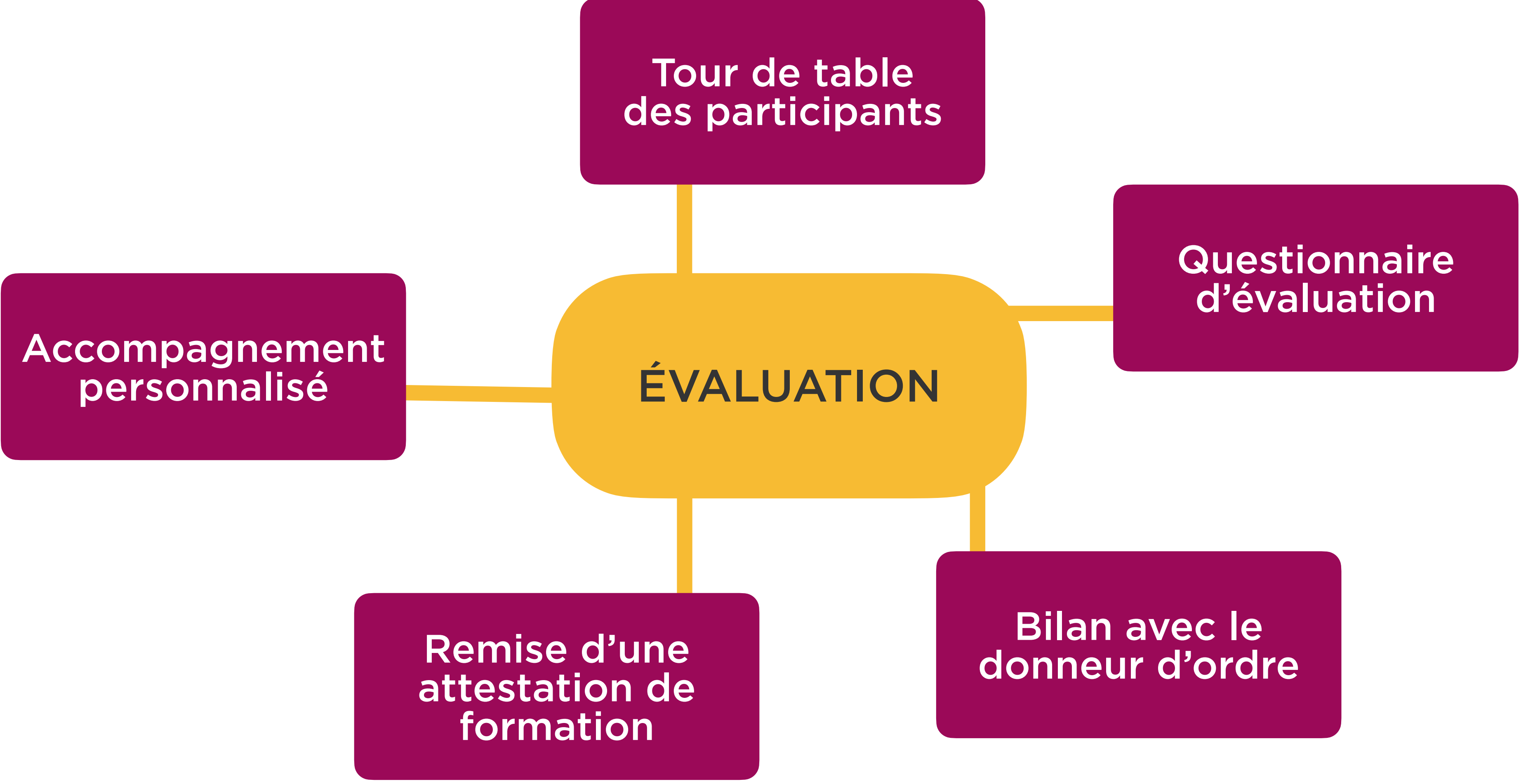
Enjeu : adaptation des formations pour une appropriation des compétences individuelles et collectives



Procédure d'admission à l'entrée en formation



Procédure d'évaluation à la sortie de formation





Conformité et adaptation des moyens matériels

Les formations sont réalisées soit dans les locaux du client, soit au siège, soit dans des salles louées sélectionnées en fonction de leur adéquation aux besoins pédagogiques (capacité, accessibilité, équipement). Une vérification préalable des conditions d'accueil est systématiquement effectuée afin de garantir un environnement favorable à l'apprentissage.

Nous nous conformons aux dispositions réglementaires en matière de sécurité.

Aussi, nous rappelons en début de chaque formation que :

- 1) Chaque participant doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité et d'hygiène en vigueur sur le lieu de formation.
- 2) Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le participant accidenté ou les personnes témoins de l'accident au formateur.
- 3) Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des issues de secours sont affichés dans les locaux de la formation. Les participants sont tenus d'exécuter sans délai l'ordre d'évacuation donné par le formateur ou par une personne habilitée de l'entreprise.

Si cela s'avère nécessaire, nous organisons une visite des locaux.

Par ailleurs

Nous mentionnons dans la description de l'action de formation les éléments matériels de la formation prévus et nous nous assurons de leur qualité. Ils comportent notamment des supports pédagogiques et techniques : salle de formation (éclairage, aération, température, qualité et quantité du mobilier...), équipements divers, documentation, outils pédagogiques...

Pour ce qui est de l'encadrement, il s'agit de personnes disposant de compétences techniques professionnelles, pratiques ou théoriques, en rapport avec le domaine de connaissances concerné et ayant, pour les formateurs, la capacité de transmettre leurs connaissances.

Accueil des personnes en situation de handicap



Happiness in Progress dispose d'une procédure d'accueil et d'accompagnement des personnes en situation de handicap.

La référente handicap identifie les besoins en amont de la formation et met en place les adaptations nécessaires.

En cas de besoin spécifique, un réseau de partenaires spécialisés peut être mobilisé afin de garantir l'accessibilité de la formation.

Démarche qualité

Écoute active et compréhension

Besoin de formation

Qualité attendue

Proposition d'action

Qualité perçue

objectif QUALITÉ

Qualité voulue

Mesure de la satisfaction

Qualité réalisée

Action de formation

Respect des engagements et transparence

Outils d'évaluation des stagiaires

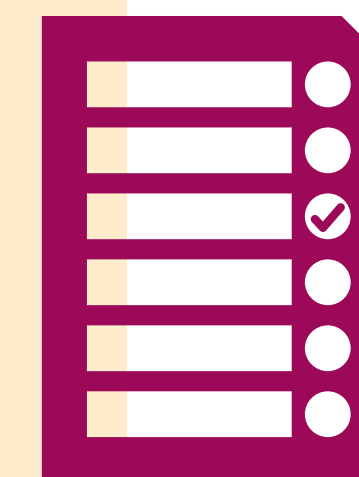
Exercices, cas pratiques, mises en situation

l'objectif est de savoir comment le participant a assimilé les apports théoriques de l'action de formation et s'il y a eu réellement acquisition de compétences.



Questionnaire d'évaluation de fin de formation

il a pour objectif de rappeler l'intérêt de la formation et permet aux participants de porter une appréciation sur leur ressenti de la formation.



Attestation de formation

elle est remise à chaque stagiaire ayant suivi la formation.



Autres outils d'évaluation

Entreprise

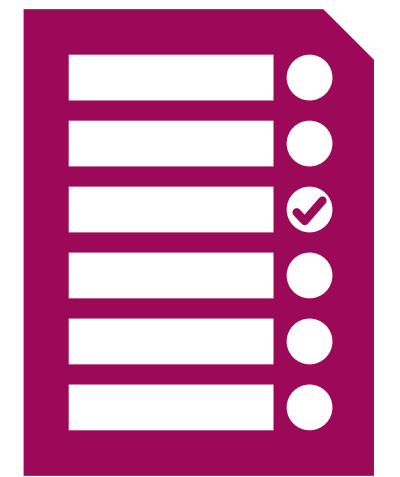
Un questionnaire d'évaluation de la formation est envoyé au commanditaire afin de recueillir son retour sur la formation

Financier (s'il y a lieu)

Un questionnaire d'évaluation de la formation est envoyé au financeur afin de recueillir son retour sur la formation

Formateur.ice

Un bilan est assuré par la.le formateur.ice afin d'enrichir le processus d'amélioration continue de l'organisme de formation et de prendre en compte les appréciations et éventuelles réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

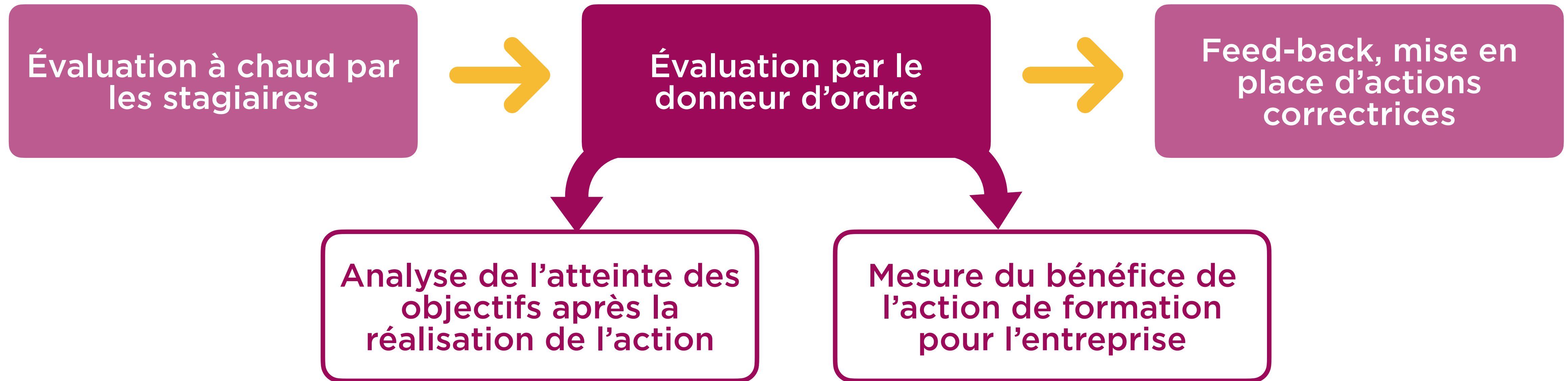


Indicateurs de performance annuels

Pour chaque formation, le suivi global est renseigné, comprenant :

- Intitulé formation
- Client
- Date
- Nb de participants
- Connaissance avant formation sur 20
- Connaissance après formation sur 20
- Taux de satisfaction participant.e.s sur 5
- Atteinte des objectifs sur 4 (0 à 25 ; 25 à 50 ; 50 à 75 ; 75 à 100)
- Taux d'abandon
- Retour commanditaire
- Retour financeur/OPCO
- Bilan points forts
- Bilan points d'amélioration
- Difficulté particulière à traiter : laquelle (contenu, méthode, support, autre) et modalités de traitement

Modalités de recueil des impacts de la formation



Nous attachons une attention particulière à

- réaliser des **formations qualitatives** qui contribuent à la performance globale de nos clients ;
- **collaborer étroitement** avec le commanditaire pour connaître les enjeux et identifier l'objectif ;
- conserver en ligne de mire cet objectif tout au long du processus pour atteindre un **niveau de satisfaction du client maximale**.

Modalités de partage des évaluations avec les parties prenantes

Transparence

Dans un processus d'amélioration continue, nous tenons à disposition de l'ensemble des parties prenantes (stagiaires, financeurs, prescripteurs) les résultats des évaluations de fin de formation.

Ces documents sont conservés par Happiness in Progress et peuvent être consultés sur simple demande.



Écoute

Par ailleurs, nous sommes à l'écoute et à la disposition des parties prenantes pour évoquer lors d'un entretien toutes les suggestions et axes d'amélioration qui pourraient contribuer à une meilleure performance de l'action de formation dispensée par son formateur.



Procédure – Gestion des réclamations, aléas et difficultés

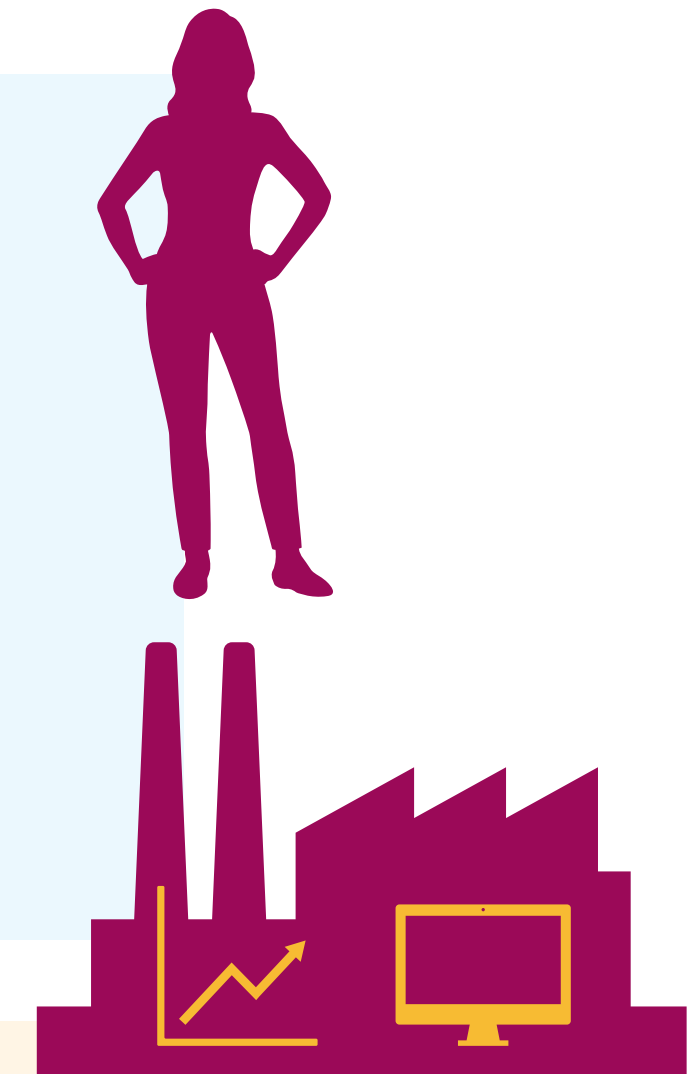


1. **Objectif** : Décrire les modalités de recueil, traitement et suivi des difficultés, incidents et réclamations dans le cadre des formations, conformément aux exigences Qualiopi.
2. **Champ d'application** : Cette procédure s'applique à toutes les parties prenantes : stagiaires, entreprises et financeurs.
3. **Modalités de recueil** : Les réclamations peuvent être transmises par email, oralement (puis formalisées par écrit), ou via le formulaire de contact.
4. **Enregistrement et analyse** : Chaque réclamation est enregistrée dans un registre dédié, analysée afin d'en identifier les causes et les éventuels dysfonctionnements.
5. **Traitement et actions correctives** : Des actions correctives sont mises en œuvre si nécessaire (adaptation pédagogique, organisation, supports, etc.).
6. **Suivi et amélioration continue** : Les réclamations sont analysées périodiquement afin d'alimenter la démarche d'amélioration continue.
7. **Traçabilité** : L'ensemble des réclamations et actions associées est conservé dans un registre consultable lors des audits.

Périmètre d'intervention

Typologie des clients

- Institutionnels (ex : Conseil de l'Europe...) : 27%
- PME et grandes entreprises privées (ex : Octapharma) : 40%
- TPE (ex : entreprise de charpente) : 15%
- Organismes de formation (ex : Coésio) : 18%



Type de public

- Salariés : 63%
- Chefs d'entreprise : 37%



Zone géographique

- Région Grand Est : 90%
- Région Occitanie : 10%
- Reste de la France

