

# Charte Qualité

Dans le cadre de sa mission de formation professionnelle, LUMERY'S. Organisme de formation professionnelle, décrit dans la présente charte les méthodes et moyens mis en place pour garantir aux entreprises et à leurs salariés la qualité des formations dispensées.

## LE REFERENTIEL NATIONAL QUALITE

**Ce référentiel national est organisé autour des 7 critères**, qui viennent remplacer les 6 critères du décret du 30 juin 2015, en en conservant les principaux axes, mais avec davantage de lisibilité et d'ouverture.

Ces 7 critères sont reliés à 22 indicateurs qui s'appliquent à l'ensemble des prestataires (tronc commun), auxquels s'ajoutent 10 indicateurs spécifiques à l'apprentissage ou aux formations certifiantes.

1. L'information des publics sur les prestations, les délais d'accès et les résultats obtenus ;
2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et leur adaptation aux publics bénéficiaires lors de la conception des actions ;
3. L'adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires lors de la mise en œuvre des actions ;
4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
5. La qualification et le développement des connaissances et des compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel (nouveau critère qui ne figurait pas dans le décret Qualité du 30/06/2015) ;
7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées (*art. R. 6316-1 du Code du Travail*).

## Nous nous engageons à :

- A délivrer une formation adaptée aux besoins et compétences des publics formés ;
- A mettre à jour régulièrement les connaissances techniques de ses formateurs et à mesurer la pertinence de ses méthodes pédagogiques ;
- A s'assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de sa prestation ;
- Recueillir les éléments de contexte professionnel dans lesquels s'inscrit le besoin en formation ;
- Recueillir les besoins et les attentes auprès du commanditaire (intra entreprise)
- Procéder à l'actualisation régulière de nos supports et de nos programmes.
- Maitriser la logistique (salle, matériels) dans le respect des consignes sanitaires, en tenant compte des aménagements liés aux personnes en situation de handicap

## Réalisation des formations et prestations d'accompagnement

- Présenter la finalité et les objectifs intermédiaires de la formation ;
- Faire émarger les participants et les formateurs ;
- Adopter le mode de formation aux stagiaires (repérer et prendre en compte les personnalités (Individuelles spécifiques) ;
- Remettre à chaque stagiaire un document pédagogique adapté et pertinent.
- Créer les conditions favorables entre stagiaires pour susciter, animer, cadrer, faire partager les connaissances et compétences ;
- Gérer la dynamique de groupe dans un climat coopératif et positif en repérant les freins/obstacles ;
- Faire valider les résultats obtenus en amenant le groupe à s'autoévaluer ;
- Clôturer la formation en explicitant les valeurs ajoutées obtenues de façon collective.

## Bilan et évaluation

- Effectuer un bilan de chacune de nos formations, par une évaluation individuelle écrite et un bilan de groupe ; et en fournir la synthèse à nos clients.
- Evaluer à chaud par l'ensemble du groupe
- Retours clients par mail et/ou débrief oral avec le prescripteur après la formation
- Fiche d'évaluation remplie à chaud et à froid : fiche de suivi à 3 mois par les apprenants
- En cas de non-conformité d'une formation, analyser les raisons du dysfonctionnement et mettre en place les mesures correctives nécessaires.
- Mesurer systématiquement la qualité de nos prestations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.