

Charte qualité

FormLife Support a pour objet les missions suivantes :

- Promouvoir la formation aux gestes et soins d'urgence dans le cadre de la formation initiale et continue des professionnels de santé.
- Promouvoir la formation ou le recyclage du grand public aux gestes d'urgence.

Dans cette charte qualité nous proposons les méthodes et moyens mis en place pour garantir à nos partenaires et à leurs salariés la qualité des formations dispensées.

Selon la loi du 05 mars 2014, tout centre de formation doit assurer la transparence au sujet de ses dispositions liées au suivi et à la bonne gestion de ses formations.

FormLife Support est un organisme de formation et obéit à ce titre à la réglementation en vigueur.

LÉGISLATION :

La loi du 05 mars 2014 confie aux financeurs de la formation professionnelle, la responsabilité du suivi et du contrôle de la qualité des organismes de formation avec lesquels ils travaillent.

Objectif : Améliorer la transparence de l'offre de formation et favoriser une montée en charge progressive de la qualité des actions de formation.

Le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 fixe les critères qui permettent aux financeurs de la formation professionnelle continue de s'assurer de la qualité des actions de formation. Il établit le calendrier avec une mise en application au 01er janvier 2017 précise que les financeurs mettent à disposition des organismes de formation, des entreprises et du public, selon des modalités qu'ils déterminent, des informations relatives aux outils, méthodologiques et indicateurs permettant de faciliter l'appréciation de la qualité des formations dispensées.

Il fournit également les six critères qui doivent être évalués [l'article L. 6316-1](#) :

- 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 de formation
- Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
- L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel
- La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Ce décret demande aux organismes financeurs d'inscrire et de publier à partir du 1er janvier 2017 la liste des organismes de formation qui remplissent les critères évalués

Il charge les organismes financeurs de veiller à l'adéquation financière des prestations achetées aux besoins de formation, à l'ingénierie pédagogique déployée par le prestataire, à l'innovation des moyens mobilisés et aux tarifs pratiqués dans des conditions d'exploitation comparables pour des prestations analogues.

Les critères visent à :

- améliorer la lisibilité de l'offre de formation,
- inciter les prestataires de formation à donner davantage d'informations utiles aux financeurs et aux bénéficiaires, notamment sur les résultats obtenus aux examens et d'accès à l'emploi,
- accroître la capacité de l'offre de formation à s'adapter aux besoins du public à former.



CRITÈRES QUALITÉ DE NOS FORMATIONS

La qualité d'une action de formation s'apprécie selon les 6 critères définis par le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue :

- L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé, (programme de formation)
- L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires, (feuilles d'émargement)
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation, (supports pédagogiques)
- la qualification professionnelle et la formation continue des personnes chargées des formations (CV des formateurs)
- Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus. (catalogue de formation)
- La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Ainsi pour chaque formation, et au regard des critères précédemment énoncés, FormLife Support s'engage à justifier pour ses formations :

- l'intitulé de l'action de formation,
- des objectifs de formation en termes de résultats à atteindre,
- du public concerné et des prérequis conseillés et/ou exigés,
- du nombre de participants,
- de la durée et du planning de formation,
- des dates proposées, lieux et locaux de réalisation,
- du programme de formation

Pour chaque formation FormLife Support, procède à une enquête de satisfaction auprès des participants par un Googleform à remplir en fin de formation, nous nous engageons à tenir compte des appréciations des stagiaires.

Les résultats de nos évaluations à chaud, à froid et d'impact sont analysées et synthétisées et seront ensuite partagées :

Avec les formateurs ; après chaque session effectuée, par le coordinateur pédagogique, pour chaque formateur et pour la session dans sa globalité. Une analyse plus détaillée est présentée aux réunions pédagogiques, et mise à disposition dans le compte rendu des réunions.

Avec les stagiaires ; les taux de satisfaction figurent dans notre catalogue de formation, ainsi que sur le site internet. Cette information est donc consultable pour nos futurs stagiaires également.

Avec les financeurs/prescripteurs ; un premier retour est fait par mail de manière annuelle et les statistiques sont consultables sur notre site internet et notre catalogue.

NOS ENGAGEMENTS

FormLife Support s'engage à :

- délivrer une formation adaptée aux besoins et compétences des publics formés,
- mettre à jour régulièrement les connaissances techniques de ses formateurs et à mesurer la pertinence de ses méthodes pédagogiques,
- s'assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de sa prestation,
- appliquer les mesures sanitaires en vigueur au sein de l'établissement où se déroule la formation,
- mettre en place une politique de protection de l'environnement (covoiturage...)

FormLife Support est tenu :

- de fournir les informations nécessaires à l'identification de son activité et de ses interlocuteurs,
- de transmettre, à l'organisme paritaire ou à l'entreprise, les documents nécessaires au financement des actions de formation,
- de suivre la participation à l'action réalisée, en recontactant les absents, les retards
- de mettre en place un système de suivi pédagogique et d'évaluation différencié dès l'entrée en formation. Ainsi les formateurs devront prendre connaissance des résultats des stagiaires au pré test et annoter leur conducteur pédagogique afin d'adapter ou insister sur certains messages.

FormLife Support informe l'organisme paritaire de toute modification de ces données.



NOS MOYENS DE CONTRÔLE

FormLife Support contrôle le bon déroulement des formations dispensées tout au long du processus de formation, nous mettons un point d'honneur à ce que nos formateurs soient dans les meilleures dispositions pour dispenser nos formations, pour cela nous favorisons au maximum un accompagnement par doublure en plus de leur formation initiale et/ou recyclage.

En cas d'anomalies ou de non-respect des dispositions légales et réglementaires de la part du formateur, le Président doit être immédiatement prévenu et le formateur s'expose aux sanctions ci-dessous :

- Gel de ses interventions à venir;
- Annulation pure et simple du contrat en cours;
- Prise en charge du coût de remplacement du formateur;
- Signalement auprès des autorités compétentes.

FormLife Support notifie le résultat du contrôle et motive les éventuelles sanctions et/ou modalités de gestion spécifiques qui en découlent par courrier recommandé adressé au formateur. Une information est également effectuée auprès de la (les) entreprise(s) mandataire(s).

L'ensemble des règlements et ou demandes de prise en charge sont suspendus à titre conservatoire à partir de la date de début du contrôle et jusqu'à régularisation de la situation.

Un recours par transmission d'éléments contradictoires est possible dans les 30 jours suivant la réception du courrier de notification.

À défaut, la notification est réputée effective sans recours possible.

Dans le cadre de sa mission définie dans la présente charte, FormLife Support garantit aux formateurs et aux services de formation interne des entreprises :

- un droit de recours,
- un droit de confidentialité des informations recueillies. En cas de litiges, cette garantie ne pourra être retenue lors de la transmission des éléments aux autorités compétentes.

De son côté le formateur s'engage à :

- transmettre à FormLife Support tout document supplémentaire aux pièces constitutives de la demande de prise en charge s'inscrivant dans le cadre de la mission de contrôle;
- autoriser FormLife Support à prendre contact avec les participants concernés par l'action de formation afin de répondre à des enquêtes qualitatives.

Handicap : La vision de Formlife Support

INCLUSION, RESPECT, BIENVEILLANCE, ACCOMPAGNEMENT

Ces notions sont nos valeurs !

« Prendre soin » est le cœur de notre métier, c'est pourquoi nos formateurs s'engagent à s'adapter à chaque situation personnelle et à accompagner les personnes en situation de handicap avant, pendant et après leurs parcours dans notre institut.

Nos formateurs, par nature bienveillants et formés à l'accueil de personnes en situation de handicap, sont à leur disposition pour des conseils d'apprentissage personnalisés en fonction du type de handicap, tout en les laissant être acteurs de leur projet professionnel.

Les moyens mis en œuvre par Formlife Support :

- Un formateur référent handicap (sensibilisé et travaillant au contact de patients en situation de handicap dans sa pratique quotidienne), capable de faire le lien entre l'apprenant et l'équipe pédagogique ainsi que les acteurs locaux.
- Tous nos formateurs réguliers ont un séminaire annuel incluant une formation à l'accueil de stagiaires en situation de handicap.
- Modification et/ou aménagement des lieux, des horaires, en fonction de chaque situation particulière.
- Accompagnement personnalisé de l'apprenant en situation de handicap tout au long de son cursus chez Formlife Support.
- En annexe plaquette «Bien accueillir les personnes handicapées»

SOURCES LÉGALES

- Référentiel national Qualité Article L. 6316-3 du Code du travail
- <http://www.gouvernement.fr/action/la-formation-professionnelle>
- LOI n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale (1). 2014-288 mars 5, 2014

Le Président,
Valentin LABARBE



Signature du Formateur

.....

ANNEXE Bien accueillir les personnes handicapées

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- ➔ Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- ➔ Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- ➔ Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- ➔ Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- + Les déplacements ;
- + Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- + La largeur des couloirs et des portes ;
- + La station debout et les attentes prolongées ;
- + Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.



MINISTÈRE DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologie-solidaire.gouv.fr



MINISTÈRE DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
www.cohesion-territoires.gouv.fr

2) Comment les pallier ?

- ➔ Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- ➔ Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- ➔ Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- + La communication orale ;
- + L'accès aux informations sonores ;
- + Le manque d'informations écrites.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- ➔ Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- ➔ Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- ➔ Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- ➔ Proposez de quoi écrire.
- ➔ Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- + Le repérage des lieux et des entrées ;
- + Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- + L'usage de l'écriture et de la lecture.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- ➔ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- ➔ S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- ➔ Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- ➔ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- ➔ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- ➔ Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- ➔ Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- ➔ N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale



A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- + La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- + Le déchiffrement et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- + La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- + Le repérage dans le temps et l'espace ;
- + L'utilisation des appareils et automates.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- ➔ Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- ➔ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- ➔ Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).
- ➔ Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- + Un stress important ;
- + Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;
- + La communication.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- ➔ Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- ➔ En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :
<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html>

Conçu par la DMA en partenariat avec :
APAJH, CDCE, CFP5AA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception-Réalisation : MIES-MCT/56/SPSS/ATL2/Benoît Cudelou

