



## 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 des dispositions prises pour le suivi et la bonne gestion de ses formations.

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

Version 2026

4 rue Franck Camille Cadet, ZIE LES SABLES, 97427 ÉTANG-SALÉ

SIRET n° 900 987 579 000 27, NDA 049 733 210 97

Tel : +262(0)693 63 79 65 / +262 (0)693 61 74 42 / mail : [contact@formlife-support.com](mailto:contact@formlife-support.com)

## 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.

La liste des organismes de formation qui remplissent les critères mentionnés ci-dessus est publié par les organismes financeurs.

Ce décret 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.

Version 2026

4 rue Franck Camille Cadet, ZIE LES SABLES, 97427 ÉTANG-SALÉ

SIRET n° 900 987 579 000 27, NDA 049 733 210 97

Tel : +262(0)693 63 79 65 / +262 (0)693 61 74 42 / mail : [contact@formlife-support.com](mailto:contact@formlife-support.com)

## 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 formulaire 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.

Version 2026

4 rue Franck Camille Cadet, ZIE LES SABLES, 97427 ÉTANG-SALÉ

SIRET n° 900 987 579 000 27, NDA 049 733 210 97

Tel : +262(0)693 63 79 65 / +262 (0)693 61 74 42 / mail : [contact@formlife-support.com](mailto:contact@formlife-support.com)

## 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'indépendance intellectuelle des concepteurs et des formateurs en dépistant les liens d'intérêt et en écartant les conflits d'intérêt.
- 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...)
- faire compléter une autorisation de droit à l'image aux stagiaires afin de recueillir leur consentement pour la captation des images et/ou des vidéos sur lesquelles ils pourraient figurer visuellement et/ou vocalement et qui seront utilisées à des fins commerciales.

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.
- de ne pas diffuser les images ou vidéos sur lesquelles apparaissent les stagiaires sans avoir reçu leur consentement en amont.

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.
- à être présent avant le début de la formation pour la préparation des locaux et le briefing pédagogique et rester à l'issue de la formation pour reconditionner le matériel et le rangement des locaux.

Version 2026

4 rue Franck Camille Cadet, ZIE LES SABLES, 97427 ÉTANG-SALÉ

SIRET n° 900 987 579 000 27, NDA 049 733 210 97

Tel : +262(0)693 63 79 65 / +262 (0)693 61 74 42 / mail : [contact@formlife-support.com](mailto:contact@formlife-support.com)

## **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»

Version 2026

4 rue Franck Camille Cadet, ZIE LES SABLES, 97427 ÉTANG-SALÉ

SIRET n° 900 987 579 000 27, NDA 049 733 210 97

Tel : +262(0)693 63 79 65 / +262 (0)693 61 74 42 / mail : [contact@formlife-support.com](mailto:contact@formlife-support.com)

## SOURCES LÉGALES

- Référentiel national Qualité Article L. 6316-3 du Code du travail
- Guide de prévention et de gestion des conflits d'intérêts adopté par le Collège le 24 juillet 2013, *Modifié par décision du collège du 15 mars 2017*
- <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

### Liens et conflits d'intérêts

- En cochant cette case le formateur s'engage à ne pas avoir de lien d'intérêt compromettant son indépendance intellectuelle et à informer FormLife Support de la survenue d'un tel lien pour la durée de son partenariat par le biais du formulaire en annexe.
- Cochez cette case et remplissez le formulaire en annexe si vous pensez avoir des liens d'intérêt afin que nous les analysions

Par la signature ci-dessous, les parties s'engagent à connaître et appliquer le contenu de cette charte qualité pour l'intégralité de leurs actions en rapport avec l'organisme de formation FormLife Support, sans limite de temps.

Le Président,  
DOMITILE Anthony

Le 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 distraquant : 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](http://www.ecologie-solidaire.gouv.fr)



MINISTÈRE DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES  
[www.cohesion-territoires.gouv.fr](http://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.

Version 2026

4 rue Franck Camille Cadet, ZIE LES SABLES, 97427 ÉTANG-SALÉ

SIRET n° 900 987 579 000 27, NDA 049 733 210 97

Tel : +262(0)693 63 79 65 / +262 (0)693 61 74 42 / mail : [contact@formlife-support.com](mailto:contact@formlife-support.com)

## 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, CDCF, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception- Réalisation : MIES-MCI/SG/SPSS/ATL2/Benoît Cudéou

## ANNEXE FORMULAIRE DE DECLARATION D'INTERET DE L'ODPC 2022

• • • ● **Déclarer ses liens d'intérêts : Un conflit d'intérêts** naît d'une situation dans laquelle les liens d'intérêts d'une personne sont susceptibles, par leur nature ou leur intensité, de mettre en cause son impartialité ou son indépendance dans l'exercice de la mission qui lui est confiée.

La notion de **lien d'intérêts** recouvre les intérêts ou les activités, passés ou présents, d'ordre patrimonial, professionnel ou familial, de la personne en relation avec l'objet de la mission qui lui est confiée.

L'intérêt peut être :

- Matériel ou moral :
  - Matériel ou financier : rémunération ou gratification de toute nature ;
  - Moral, consistant en un bénéfice en termes de reconnaissance, occasionnelle ou régulière, sous toutes ses formes, notamment pour la promotion ou la défense :
    - D'intérêts personnels non directement financiers – comme ceux relatifs à des responsabilités professionnelles assumées ou recherchées, ou des mandats électifs professionnels détenus ou souhaités,
    - D'intérêts de groupes, tels ceux d'une école de pensée, d'une discipline ou d'une spécialité professionnelles - par exemple en cas d'exercice de responsabilités dans des organismes dont les prises de position publiques sur des questions en rapport avec la mission demandée pourraient faire douter de l'indépendance, de l'impartialité ou de l'objectivité de celui qui les exerce.
- Direct ou par personne interposée :
  - Intérêt direct : intérêt impliquant, à titre personnel, directement pour l'intéressé, un bénéfice, c'est à dire une rémunération, en argent ou en nature, ou toute forme de reconnaissance, occasionnelle ou régulière, sous quelque forme que ce soit. Le bénéfice est un avantage ou une absence de désavantage pour soi-même.
  - Intérêt indirect (ou par personne interposée) : intérêt impliquant, en raison de la mission remplie par l'intéressé, un bénéfice, rémunération ou gratification, ou une absence de désavantage, au profit d'une autre personne, physique ou morale (institution, organisme de toute nature), avec laquelle l'intéressé est en relation, ou un désavantage pour cette autre personne (que l'intéressé pourrait souhaiter pour celle-ci), dans des conditions telles que le comportement de l'intéressé pourrait s'en trouver influencé, même s'il ne reçoit aucun bénéfice à titre personnel.
- Ancien, voire futur :
  - La déclaration d'intérêts impose de déclarer les intérêts actuels mais aussi ceux qui existaient pendant les cinq dernières années ;
  - Dans un souci de loyauté, et même si la déclaration d'intérêts ne le prévoit pas, il convient que les personnes concernées informent des liens d'intérêts dont elles savent, au moment où elles font la déclaration, qu'ils vont apparaître dans un proche avenir.

Version 2026

4 rue Franck Camille Cadet, ZIE LES SABLES, 97427 ÉTANG-SALÉ

SIRET n° 900 987 579 000 27, NDA 049 733 210 97

Tel : +262(0)693 63 79 65 / +262 (0)693 61 74 42 / mail : [contact@formlife-support.com](mailto:contact@formlife-support.com)



Compte tenu des éléments présentés ci-dessus, nous vous proposons de remplir le document suivant afin de nous informer de tout « intérêt » éventuel. Cette déclaration engage la responsabilité du déclarant qui doit s'assurer qu'elle est sincère, à jour et exhaustive.

Je soussigné(e) (Prénom) (Nom), (Profession)

Intervenant au titre de .....

Déclare avoir pris connaissance de l'obligation de déclarer les intérêts éventuels et leur nature et être donc en mesure de déclarer sur les cinq dernières années :

**1) Activité principale :**

Activité	Exercice <i>(libéral, salarié, autre...)</i>	Lieu d'exercice	Début <i>(Mois/année)</i>	Fin <i>(Mois/année)</i>

**2) Activités à titre secondaire :**

*(Participation à une instance décisionnelle d'un organisme public ou privé dont l'activité, les techniques ou produits entrent dans le champ de compétence de l'organisme ou de l'instance collégiale objet de la déclaration, travaux ou études scientifiques, consultant, articles, congrès...)*

Structure ou organisme	Fonction ou activité	Rémunération <i>(oui/non)</i>	Début <i>(Mois/année)</i>	Fin <i>(Mois/année)</i>

**3) Activités qui ont bénéficié d'un financement par un organisme à but lucratif dont l'objet social entre dans le champ de compétence de l'organisme objet de la déclaration**

Structure et activité bénéficiant du financement	Organisme à but lucratif financeur	Début <i>(Mois/année)</i>	Fin <i>(Mois/année)</i>

Version 2026

4 rue Franck Camille Cadet, ZIE LES SABLES, 97427 ÉTANG-SALÉ

SIRET n° 900 987 579 000 27, NDA 049 733 210 97

Tel : +262(0)693 63 79 65 / +262 (0)693 61 74 42 / mail : [contact@formlife-support.com](mailto:contact@formlife-support.com)

4) Participations financières dans le capital d'une société :

Structure concernée	Type d'investissement

5) Existence de proches parents salariés ou possédant des intérêts financiers dans toute structure dont l'objet social entre dans le champ de compétence de l'organisme objet de la déclaration

Organismes concernés	Commentaire	Début (Mois/année)	Fin (Mois/année)

6) Autres liens d'intérêts que le déclarant choisit de faire connaître :

Élément ou fait concerné	Commentaire	Début (Mois/année)	Fin (Mois/année)

Je n'ai aucun lien d'intérêt à déclarer.

Fait à :

Signature :

Le :