

Charte Qualité – Parcours du bénéficiaire

Version en vigueur au 1er janvier 2026



A noter : Certaines actions de formation peuvent être coanimées par deux organismes de formation juridiquement distincts. Dans ce cas, deux conventions et deux devis séparés sont établis, dont les montants cumulés représentent le coût total de la prestation ; chaque organisme facture directement sa part au client.

Procédure Qualiopi – Parcours du bénéficiaire

1. Objet de la procédure

La présente procédure décrit les étapes du parcours d'un bénéficiaire, depuis le premier contact jusqu'à l'évaluation de la formation et l'amélioration continue, conformément aux exigences du Référentiel National Qualité (Qualiopi).

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble des actions de formation mises en œuvre par l'organisme, quel que soit le financeur (entreprise, OPCO, institutions, financement individuel...).

3. Rôles et responsabilités

Direction / Responsable de l'organisme : Valide l'offre, la stratégie et les engagements qualité.

Référent formation - Administratif : Assure le premier contact, la contractualisation et le suivi administratif.

Référent pédagogique - Formateur : Analyse les besoins, adapte la formation, suit le déroulement et évalue les acquis.

Référent handicap : Analyse les besoins, adapte la formation au profit de public concerné.

Référent qualité : Suit les indicateurs, les réclamations et pilote les actions d'amélioration.

4 Les étapes

4.1 Étape 1 – Premier contact / expression de la demande

Objectif : Accueillir la demande, vérifier sa nature et donner une première information.

Réception de la demande (mail, téléphone, formulaire...).

Enregistrement de la demande (tableau Excel).

Premier échange : Analyse du contexte, les objectifs recherchés, les éventuelles contraintes.

Orientation éventuelle vers un autre dispositif.

4.2 Étape 2 – Analyse des besoins et définition des objectifs

Objectif : Analyser la situation pour proposer une réponse adaptée.

Entretien de diagnostic pédagogique.

Identification des compétences à développer.

Formalisation des objectifs pédagogiques.

Charte Qualité – Parcours du bénéficiaire

4.3 Étape 3 – Formalisation de l'offre et contractualisation

Objectif : Sécuriser le cadre (pédagogique, juridique, financier).
Programme détaillé, devis, convention / contrat de formation.
Remise du livret d'accueil, CGV, règlement intérieur.

Tout document permettant de donner au bénéficiaire les informations utiles pour une prise de décision.

4.4 Étape 4 – Adaptation / positionnement avant démarrage

Objectif : Individualiser le parcours.
Positionnement initial (test, entretien).
Adaptation pédagogique ou logistique.

4.5 Étape 5 – Déroulement de la formation

Objectif : Suivre la qualité de l'action.
Accueil des participants.
Feuilles d'émargement.
Supports pédagogiques remis.
Suivi de présence et communication.

4.6 Étape 6 – Évaluation des acquis

Objectif : Mesurer les acquis professionnels.
Tests, études de cas, grilles d'évaluation.
Attestation de fin de formation.

4.7 Étape 7 – Évaluation de la satisfaction

Objectif : Recueillir l'appréciation des bénéficiaires.
Questionnaire à chaud et à froid.
Prise en compte des réclamations.

4.8 Étape 8 – Amélioration continue

Objectif : Faire évoluer les pratiques.
Analyse des résultats.
Actions correctives.
Retour expérience de la direction - revue qualité.