



Manuel qualité



Une équipe pluridisciplinaire à votre écoute.

Former et conseiller les publics cibles des
Troubles Spécifiques du Langage et des Apprentissages

Les Acteurs de l'Inclusion

20 rue du Chaney 25130 VILLERS LE LAC

Email : contact@lesacteursdelinclusion.com Tel : +33679579248



Les engagements de la Direction



Madame, Monsieur,

Nous avons créé **Les Acteurs de l'Inclusion**, un centre de conseil et de formation, afin de répondre aux besoins d'accompagnement bienveillant et éclairé des personnes neuro-atypiques, équipées d'un outil numérique comme moyen de compensation à l'école, au travail et à la maison.

Notre mission s'inscrit dans une démarche inclusive, l'égalité des chances et le droit de chacun(e) à atteindre son plein potentiel.

Nous sommes convaincues que l'accès à une formation de qualité est un facteur déterminant d'inclusion sociale et de réussite individuelle. C'est pourquoi nous nous engageons chaque jour à offrir à nos apprenants un environnement propice aux apprentissages, à la valorisation de leurs potentialités et à leur développement personnel et professionnel.

Nous avons mis en place un système de management par la qualité visant l'amélioration continue de nos prestations au bénéfice de nos apprenant(e)s.

Nos objectifs sont les suivants :

- Etre visibles, présents et disponibles auprès des personnes neuro-atypiques pour les assister dans l'analyse de leurs besoins, l'élaboration et la mise en place de leur projet de formation,
- Elaborer une offre de formation adaptée et évolutive, respectant les attentes des publics concernés,
- Animer des actions de formation individuelles et collectives ou proposer des solutions alternatives répondant aux besoins des bénéficiaires,
- Aider nos apprenant(e)s à remplir leurs formalités en lien avec les actions de formation et faciliter leurs démarches auprès de nos partenaires.

A cet effet, nous nous engageons, en notre nom et au nom de nos partenaires à :

- Mettre en œuvre un suivi de la qualité pour garantir le taux de satisfaction de nos clients,
- Respecter les règles applicables à la formation professionnelle,
- Veiller au respect de l'application de nos procédures internes,
- Evaluer nos compétences et favoriser l'adaptabilité de nos équipes aux exigences qualité de nos services,
- Evaluer une fois par an les résultats de nos enquêtes et vérifier le respect de nos engagements,
- Rendre compte régulièrement des résultats obtenus.

Ce manuel qualité a pour objectif de présenter les principes fondamentaux qui guident notre démarche qualité et de formaliser nos engagements envers nos apprenants, nos partenaires et l'ensemble des parties prenantes. Il constitue un cadre de référence pour l'ensemble de nos collaborateurs et contribue à garantir la qualité et la fiabilité de nos prestations de formation.

Fait à Villers Le Lac, le 17 avril 2024

Sonia STALENS
Co-Gérante

Laurence RIO
Co-Gérante



Sommaire

1- Qui sommes-nous ?	4
1-1 Notre mission	4
1-2 Nos intervenants	5
2- Notre démarche qualité	5
2-1 Notre politique qualité	5
2-2 Nos engagements	5
2-3 Mise en œuvre de la politique qualité	6
2-4 Amélioration continue	6
2-5 Application de la certification QUALIOP1	6
3- Le pilotage de la démarche	8
3-1 Cycle complet en 7 étapes et 7 critères	8
3-2 Système qualité par processus	8
3-3 Interactions entre les processus	9
4- Nos principaux rendez-vous de la qualité	9
4-1 Les réunions de Direction	9
4-2 Les réunions de coordination avec l'équipe pédagogique	10
4-2 Les réunions internes élargies	10
4-3 La réunion annuelle de la qualité	10
5- Tableau des procédures	12

Les Acteurs de l'Inclusion

20 rue du Chaney 25130 VILLERS LE LAC

Email : contact@lesacteursdelinclusion.com Tel : +33679579248



1- Qui sommes-nous ?

1-1 Notre mission

Les Acteurs de l'Inclusion est un centre de conseil et de formation composé de deux pôles distincts et complémentaires.

Le premier pôle est destiné aux enfants souffrants de troubles neurodéveloppementaux¹¹, vise à leur permettre d'acquérir les bases de l'outil Informatique pour compenser leurs difficultés scolaires.

Nous avons créé un référentiel pédagogique en partant du besoin des élèves qui se sont vus prescrire l'utilisation d'une solution numérique pour aller à l'école. Nous avons mis en œuvre des supports de formation asynchrone spécialement conçue pour répondre aux besoins spécifiques de ces enfants. Les Acteurs de l'inclusion propose des cours interactifs et ludiques adaptés à leur rythme et à leur niveau de compréhension, l'objectif est de leur permettre de développer leurs compétences en informatique, tout en renforçant leur confiance en eux-mêmes et en leur capacité à apprendre.

Le second pôle est proposé aux adultes qui travaillent pour la réussite de ces enfants, afin que tous ces acteurs contribuent à créer un environnement d'apprentissage inclusif pour tous les apprenants, en veillant à ce que chacun puisse bénéficier d'un soutien adapté à ses besoins individuels.

La formation est un outil précieux pour les enfants souffrant de troubles des apprentissages, ainsi que pour leurs enseignants et leurs parents et tous professionnels gravitant autour de la réussite inclusive des enfants.

Ainsi nous intervenons auprès des AESH, des ergothérapeutes, des formateurs MFR, des aidants au soutien scolaire et des parents. L'objectif est d'aider les professionnels à mieux comprendre les besoins spécifiques des enfants concernés et à mettre en place un accompagnement pédagogique adapté afin d'offrir un environnement d'apprentissage inclusif et de qualité.

Notre mission vise à combler le vide existant et à simplifier le parcours des familles et des adultes aidants. Les apprenants progressent à l'aide d'un « cartable numérique » dont nous maîtrisons intégralement les logiciels et leur paramétrage.

Notre approche novatrice va au-delà de l'accompagnement pédagogique : il intègre la **dimension technique**, la mise en ligne de **nos propres supports interactifs** et le **soutien inclusif nécessaire** à la progression de l'apprenant.

Pour faciliter le parcours des bénéficiaires nous proposons des formations à distance, permettant de travailler à son propre rythme, de séquencer les séquences pédagogiques et cela **sans frontière géographique**. Ainsi nous intervenons à travers le monde, Région Bourgogne-Franche-Comté, autres départements nationaux, Panama, Espagne, DOM, Japon et Afrique.

¹ Troubles neurocomportementaux : anomalie des interactions sociales

Les Acteurs de l'Inclusion

20 rue du Chaney 25130 VILLERS LE LAC

Email : contact@lesacteursdelinclusion.com Tel : +33679579248



1-2 Nos intervenants

Notre équipe pédagogique est composée de 6 formateurs et formatrices (dont 2 intervenants internes), tous expérimenté(e)s et spécialisé(e)s dans l'accompagnement des Troubles spécifiques du langage et des apprentissages.

Notre équipe chargée des fonctions support, de la commercialisation et de l'encadrement se compose des deux gérantes.

Les informations concernant notre équipe sont fournies aux personnes qui nous en font la demande.

2- Notre démarche qualité

2-1 Notre politique qualité

Notre politique de management de la qualité est basée sur les valeurs fondamentales suivantes :

- **Le respect** : nous respectons nos apprenants, nos collaborateurs, nos partenaires et toutes les parties prenantes.
- **L'inclusion** : nous sommes engagés dans l'inclusion et l'accessibilité pour tous.
- **L'intégrité de la personne** : aucune décision ne peut être prise sans le consentement libre et éclairé du bénéficiaire ou de son représentant.
- **La qualité** : nous visons l'excellence dans toutes nos prestations.
- **L'innovation** : nous sommes en constante recherche d'innovation pour améliorer nos formations et nos services.
- **Le partage de pratiques** : nous nouons des contacts avec des partenaires ancrés dans le champ de l'inclusion.
- **Le professionnalisme** : nous sommes des professionnels rigoureux et engagés.

2-2 Nos engagements :

- **Mettre en œuvre un suivi rigoureux de la qualité** : nous mesurons la satisfaction de nos apprenants à travers des enquêtes régulières et des indicateurs de performance précis.
- **Respecter les réglementations en vigueur** : nous nous conformons aux exigences légales et réglementaires applicables à la formation professionnelle, dans la limite de notre périmètre d'action.
- **Garantir l'application de nos procédures internes** : nous avons établi des procédures pour assurer la cohérence et la qualité de nos prestations.
- **Évaluer annuellement nos résultats** : nous réalisons chaque année un bilan complet de notre activité, en tenant compte des résultats des enquêtes de satisfaction, des indicateurs de performance et des retours de l'ensemble de nos partenaires.

Les Acteurs de l'Inclusion

20 rue du Chaney 25130 VILLERS LE LAC

Email : contact@lesacteursdelinclusion.com Tel : +33679579248



- **Développer les compétences de nos équipes** : nous investissons dans la formation continue de nos collaborateurs afin qu'ils puissent acquérir et maintenir les compétences nécessaires à l'exercice de leurs missions.
- **Communiquer sur nos résultats** : sur notre site internet Les acteurs de l'Inclusion, nous rendons compte à nos partenaires et aux parties prenantes des résultats obtenus et des actions mises en œuvre pour améliorer la qualité de nos services.

2-3 Mise en œuvre de la politique qualité

La politique qualité est mise en œuvre au sein de l'organisme de formation par l'ensemble des collaborateurs.

2-4 Amélioration continue

Nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos prestations. Cette démarche s'appuie sur l'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction, des indicateurs de performance et des retours de nos partenaires. Elle permet d'identifier des axes d'amélioration et de mettre en œuvre des actions adaptées aux besoins.

2-5 Application de la certification QUALIOPI

a) Les trois principaux objectifs de la démarche :

- Assurer la qualité des formations dispensées par les organismes de formation
- Renforcer la confiance des publics dans les formations
- Favoriser la lisibilité de l'offre de formation

b) Les critères de surveillance de la démarche :

- L'information et la communication
- La conception et la mise en œuvre des formations
- L'accompagnement des apprenants
- Les ressources et le matériel pédagogique
- Les compétences et le professionnalisme des équipes
- L'évaluation des formations
- L'implication de l'organisme de formation dans son environnement
- Le suivi des dysfonctionnements et les réponses apportées

c) Périmètre d'application de la certification

Notre champ d'application est celui des **organismes de formation**.

A ce jour, nous ne dispensons aucune formation éligible au CPF, nous n'intervenons ni dans le cadre de l'alternance, ni dans le cadre de l'AFEST.

Les Acteurs de l'Inclusion

20 rue du Chaney 25130 VILLERS LE LAC

Email : contact@lesacteursdelinclusion.com Tel : +33679579248



En conséquence notre organisation et nos engagements couvrent les 23 indicateurs suivants :

Critères	Indicateurs
C1	Indicateur 1 : Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées.
	Indicateur 2 : Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.
C2	Indicateur 4 : Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).
	Indicateur 5 : Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
	Indicateur 6 : Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
C3	Indicateur 8 : Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.
	Indicateur 9 : Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.
	Indicateur 10 : Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
C4	Indicateur 11 : Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
	Indicateur 12 : Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.
	Indicateur 17 : Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié.
C5	Indicateur 18 : Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes.
	Indicateur 19 : Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.
C6	Indicateur 21 : Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.
	Indicateur 22 : Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.
C7	Indicateur 23 : Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
	Indicateur 24 : Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.
	Indicateur 25 : Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
	Indicateur 26 : Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.
C8	Indicateur 27 : Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.
	Indicateur 30 : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprise concernées.
	Indicateur 31 : Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
	Indicateur 32 : Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

Les Acteurs de l'Inclusion

20 rue du Chaney 25130 VILLERS LE LAC

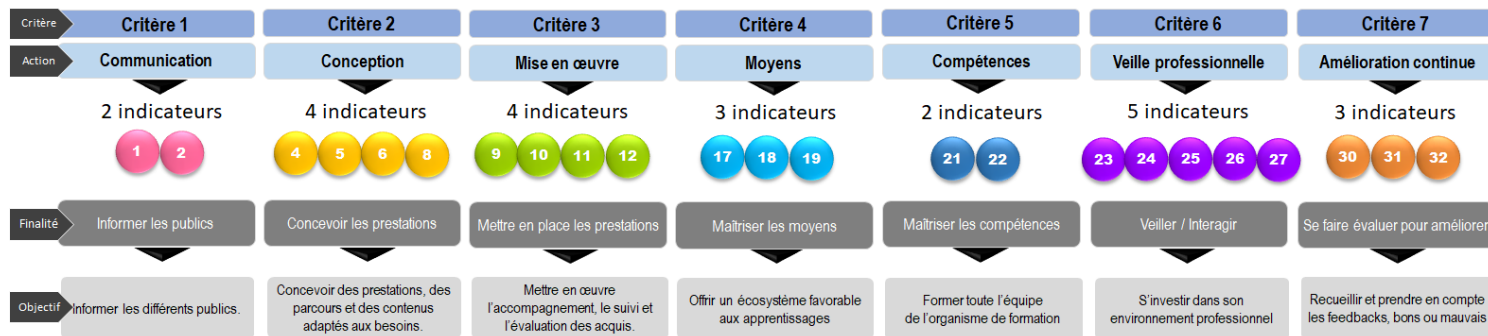
Email : contact@lesacteursdelinclusion.com Tel : +33679579248



3- Le pilotage de la démarche

3-1 Cycle complet en 7 étapes et 7 critères.

Dans la démarche chaque indicateur joue un rôle précis, ce qui permet d'avoir une compréhension claire des attributions de notre équipe.

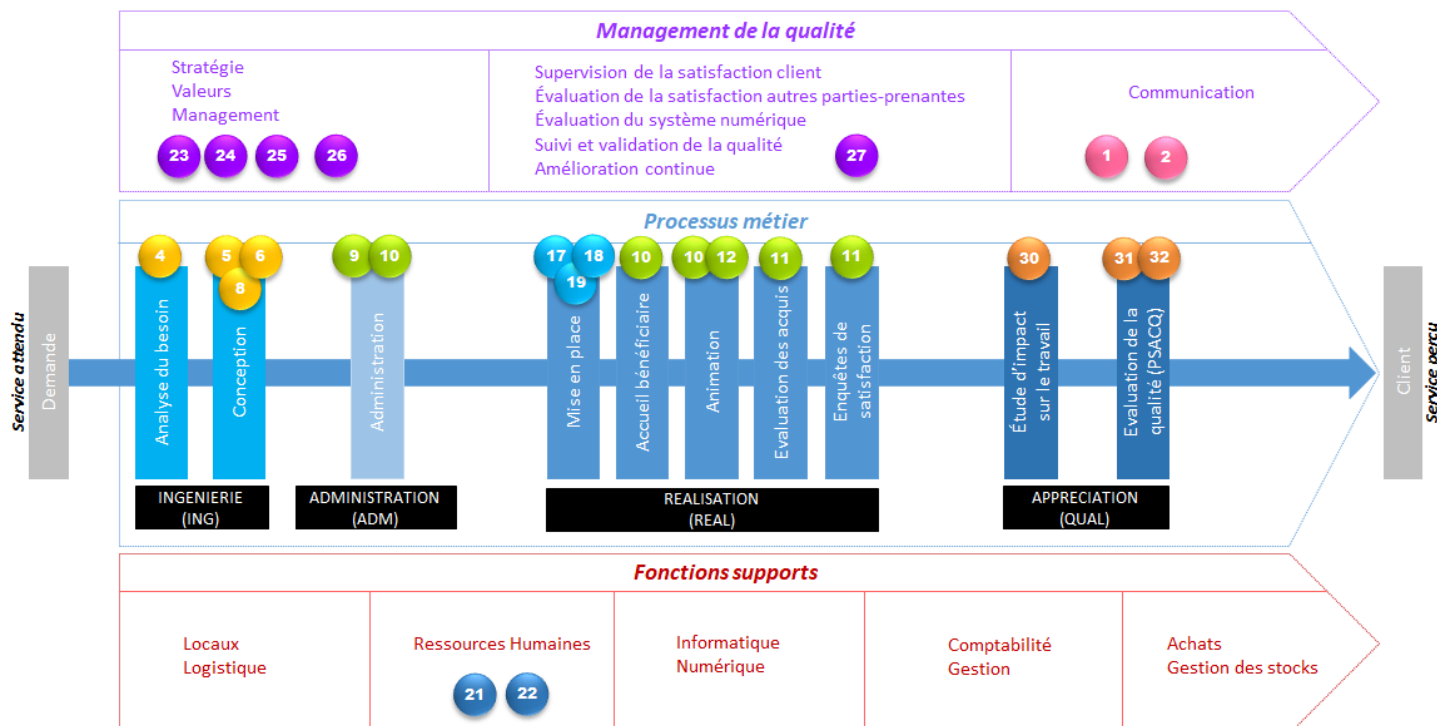


3-2 Système qualité par processus.

Notre système qualité relève des processus suivants :

- **Le processus « management de la qualité »**
Impulse les orientations stratégiques, les valeurs, la politique de l'entreprise.
- **Le processus « métier »**
Met en œuvre la politique interne, les prestations dans une logique de satisfaction client.
- **Le processus « fonctions supports »**
Gère l'allocation des ressources nécessaires au fonctionnement de la structure.

Le schéma suivant permet de positionner les indicateurs sur leur zone d'affectation.



Les Acteurs de l'Inclusion

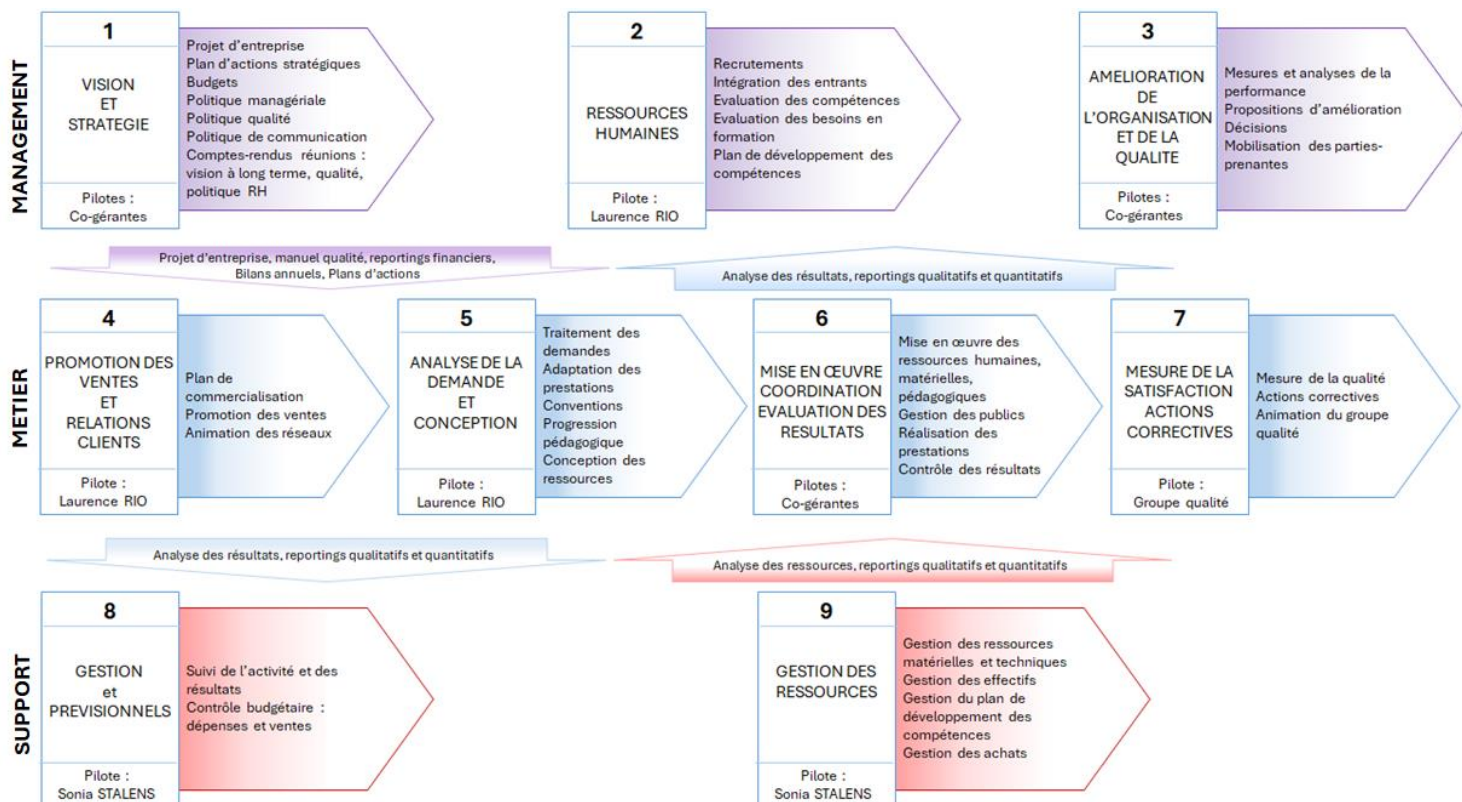
20 rue du Chaney 25130 VILLERS LE LAC

Email : contact@lesacteursdelinclusion.com Tel : +33679579248



3-3 Interactions entre les processus

Nous avons décomposé notre organisation en 9 groupes d'activités pour un fonctionnement optimal de nos services. Ci-après le positionnement des personnes référentes, nommées « pilote », constitue le socle de notre organisation.



4- Nos principaux rendez-vous de la qualité

4-1 Les réunions de Direction

Mensuelles, ces réunions permettent de faire le point sur le déroulement des activités de notre organisme de formation.

Sont abordés les points suivants :

- Revue des dossiers en cours : administratifs, financiers, pédagogiques, logistiques, techniques, ressources humaines, etc...
- Traitement des situations sensibles : identification des DAR (dysfonctionnements, anomalies, réclamations) et des solutions probables, prise de décision, mise à jour du plan d'action

Ces informations concourent au suivi de notre démarche qualité.

Ces réunions sont organisées en présentiel au siège de l'entreprise. Occasionnellement, et selon les besoins, elles sont coanimées à distance avec l'application Zoom.

Ordinairement, la réunion fait l'objet d'un compte-rendu conservé pour réutilisation ultérieure.

Si des dysfonctionnements majeurs sont relevés ils font l'objet d'un réajustement du fonctionnement interne et d'une communication aux parties-prenantes concernées.

Les Acteurs de l'Inclusion

20 rue du Chaney 25130 VILLERS LE LAC

Email : contact@lesacteursdelinclusion.com Tel : +33679579248



4-2 Les réunions de coordination avec l'équipe pédagogique

Au plus tard, tous les 2 mois, les réunions de l'équipe pédagogique sont organisées pour étudier de manière collaborative l'évolution des apprenants ainsi que les difficultés rencontrées.

Sont abordées lors de ces séances de travail, **pour chaque bénéficiaire et chaque situation individualisée**, les aspects suivants :

- Déroulement de la formation
- Difficultés rencontrées et moyens de remédiation mis en œuvre
- Identification des situations à risque (risque de décrochage, risque de conflit...)
- Besoins techniques ou matériels à combler
- Point sur les méthodes pédagogiques et les modalités d'évaluation
- Mise à jour de notre plan de suivi et d'amélioration continue de la qualité (PSACQ)

Ces informations concourent au suivi de notre démarche qualité.

Ces réunions sont animées à distance avec l'application Zoom.

La réunion fait l'objet d'un compte-rendu succinct communiqué par mail aux participants.

4-3 Les réunions internes élargies

Semestrielles, ces réunions élargies à toutes les parties-prenantes (intervenants internes et intervenants externes, autres partenaires sur invitation) sont organisées, à la demande de la Direction.

Ces réunions sont l'occasion de communiquer sur les objectifs fixés par notre organisme de formation, les résultats obtenus, les points de progression et les moyens d'améliorer nos prestations.

Ces réunions qualité permettent également de faire le point sur les dossiers en cours et leur organisation, sur les projets à venir et de partager certaines informations concernant le traitement de certains dossiers.

Ces informations concourent au suivi de notre démarche qualité.

Ces réunions sont animées à distance avec l'application Zoom.

La réunion fait l'objet d'un compte-rendu succinct communiqué par mail aux participants.

4-4 La réunion annuelle de la qualité

Cette réunion a pour objectif la révision du système qualité dans son intégralité, sur la période de l'année écoulée.

Elle vise à dresser un bilan global de la démarche qualité (certification Qualiopi).

Elle permet de revisiter le système management de la qualité, d'en vérifier l'efficacité et la pertinence et de prendre si nécessaire les décisions qui s'imposent.

Cette réunion est animée en présence des deux membres de la Direction. Elle peut être animée par une personne désignée par nos soins pour exercer le rôle de référent qualité.

Les Acteurs de l'Inclusion

20 rue du Chaney 25130 VILLERS LE LAC

Email : contact@lesacteursdelinclusion.com Tel : +33679579248



Lors de la réunion annuelle, tous les points de contrôle sont examinés, à savoir :

- L'organisation du système de management de la qualité : qui pilote, quelles procédures, quels indicateurs, quels indices de performance...
- La planification des réunions et le taux de présence
- L'étude détaillée des indicateurs
- L'étude des réclamations et des incidents survenus dans l'année
- La conséquence de la non-qualité sur notre fonctionnement et les décisions à prendre
- Le suivi des actions correctives et préventives
- Les informations issues du plan de veille professionnelle, devant être partagées
- Les engagements pour l'année suivante

Ces informations concourent au suivi de notre démarche qualité.

Elles peuvent être animées, soit à distance avec l'application Zoom, soit dans un tiers lieu, réservé par la Direction.

Dans le cadre de cette rencontre annuelle, un rapport est présenté à l'ensemble des parties en présence.

Ce document décline de manière synthétique et visuelle, l'évolution de nos résultats les plus significatifs :

1. Nombre d'heures de formation dispensées
2. Nombre de participants
3. Taux de satisfaction global
4. Nombre d'actions de formation réalisées
5. Liste des formations dispensées par « Titre »
6. Liste des formations dispensées par « Objectif global »
7. Effectif moyen annuel de l'organisme
8. Nombre de clients et/ou commanditaires
9. Typologie de la clientèle : particulier, entreprise, association, etc..
10. Chiffre d'affaires moyen annuel (CA / Nbre d'actions réalisées X 100)

La réunion fait l'objet d'un compte-rendu (hors données sensibles) communiqué par mail à l'ensemble des parties présentes dans les 15 jours ouvrés suivants la date de la séance.



5- Tableau des procédures

Pour faciliter la compréhension de notre système qualité, nous avons créé 9 procédures d'accompagnement de notre démarche. Ces procédures sont diffusées en interne.

Procédure	Objectifs
Procédure de Mise en place du système d'évaluation en début de formation	Décrire les étapes successives et les modalités du système d'évaluation, en à l'entrée de la formation.
Procédure de déroulement complet d'une formation	Décrire le déroulement complet d'une formation, de l'analyse de la demande à l'étude d'impact de la formation en milieu professionnel (ou en milieu familial). Décrire toutes les étapes entrant dans la création d'une action de formation, et le déroulement de sa mise en œuvre.
Procédure de mise en œuvre d'une formation à distance	Décrire les étapes à suivre pour concevoir, mettre en place, animer et évaluer un parcours de formation à distance. Rendre compte aux différentes partie-prenantes.
Procédure de mise en œuvre d'une formation multimodale	Décrire les étapes à suivre pour concevoir, mettre en place, animer et évaluer un parcours de formation multimodale. Rendre compte aux différentes partie-prenantes.
Procédure de mise en œuvre d'une formation en présentiel	Décrire les étapes à suivre pour concevoir, mettre en place, animer et évaluer un parcours de formation en présentiel. Rendre-compte aux différentes partie-prenantes.
Procédure de prévention des risques de rupture de parcours pédagogique	Décrire le cadre pour identifier, prévenir et accompagner les apprenants en risque de décrochage. Préciser les différentes modalités mises en œuvre pour garantir la réussite du parcours pédagogique en offrant un suivi individualisé et des mesures de soutien adaptées.
Procédure d'élaboration du plan de développement des compétences (PDC)	Décrire les étapes à suivre pour établir le plan de développement des compétences (PDC).
Procédure de recrutement formateur indépendant	Décrire les étapes à suivre pour recruter un intervenant externe.
Procédure plan de suivi et d'amélioration continue de la qualité (PSACQ)	Expliquer aux utilisateurs le plan de suivi et d'amélioration continue de la qualité (PSACQ) afin d'en faire un outil partagé entre l'équipe pédagogique et les pilotes des différents pôles.