



## Plan de qualité général

Marche et Démarches fondée par Philippe CHARLIN est une société spécialisée dans l'expertise retraite.

**S'agissant de la formation professionnelle, notre engagement qualité est structuré autour de quatre grands principes :**

- la satisfaction de nos clients,
- l'engagement de l'animateur,
- L'utilité de nos prestations,
- L'amélioration continue de nos prestations,
- L'utilisation respectueuse des contributions au financement de la formation que nous considérons comme des deniers publics.

En tant qu'organisme de formation enregistré sous le numéro : 84691717169, notre planification se déroule de la façon suivante :

- ➔ information des stagiaires de la nature de notre plan qualité, avec prise de connaissance des documents de rédaction de projet professionnel, ainsi que de notre règlement intérieur exposant les modalités de formation, les obligations, la représentation ainsi que les sanctions possibles,
- ➔ communication des modalités et programme de la formation au travers de la convention de formation,
- ➔ information préalable des stagiaires via l'envoi d'une convocation et d'un livret d'accueil
- ➔ information des stagiaires sur la nature et l'utilisation des informations demandées, qui n'ont comme finalité que d'apprécier l'adéquation de l'action de formation à ses besoins ou motivations.

En 2020, 5 actions de formation professionnelle ont été réalisées auprès de 20 stagiaires, pour un montant de 4 671 euros HT, soit 12% du CA total. 4 actions de formation ont porté sur la retraite. Une cinquième formation a porté sur la production de l'écrit en milieu professionnel. Plusieurs journées de formation ont été annulées en raison du contexte sanitaire.

En 2021, 3 actions de formation ont été réalisées (1 à distance et 2 en présence).

D'autres sont programmées, sous réserve de l'évolution de la situation sanitaire, y compris des formations salariées (CNFPT).



## Identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé

### Planification / Organisation

1. Analyse du projet professionnel du candidat,
2. Les besoins sont estimés à l'aide d'une fiche des besoins, suivi ou précédé d'un entretien,
3. Etablissement du projet professionnel et du déroulé pédagogique,
4. Proposition partagée avec le client pour les prestations « sur-mesure »,
5. Edition d'une convention

### Réalisation

Planning, budget, lieu de formation, durée souhaitée de l'action : notre organisation et notre fonctionnement nous permettent d'adapter facilement notre planning selon les besoins et la disponibilité des stagiaires en formation à Lyon.

S'agissant des formations de longue durée, la durée nécessaire à son bon déroulement peut éventuellement être scindée en plusieurs journées.

### Entretien

Un entretien en visio, par téléphone ou plus rarement en face à face, peut avoir lieu.

### [Identification des besoins](#)

### [Liste des besoins](#)

### [Proposition pédagogique](#)

### [Convention \(modèle\)](#)



## Adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation des publics de stagiaires

### Planification / Organisation

Planification logistique et réservation des moyens techniques adaptés avec utilisation de structures partenaires ou des salles de formation à Lyon.

Le siège de Marche et Démarches se trouvant dans un centre d'affaires, plusieurs salles équipées peuvent accueillir des groupes (maximum 12 stagiaires).

### Processus d'accueil :

6. Le stagiaire (ou le client) reçoit sa convention avec le programme descriptif, les objectifs et moyens d'évaluation,
7. Le stagiaire reçoit sa convocation, son livret d'accueil ainsi que le descriptif des moyens utilisés,
8. Durant sa formation le stagiaire est évalué par QCM et avec des quiz,
9. Le stagiaire est invité à remplir son évaluation de la formation en ligne (sur le site [www.digiforma.fr](http://www.digiforma.fr)).

### Réalisation

#### [Convocation \(modèle\)](#)

Les feuilles de présence sont remplies à l'issue de la formation, idéalement en ligne.

#### [Feuille de présence](#)

L'évaluation de la formation par les stagiaires est réalisée par les documents de satisfaction en ligne.

#### [Modèle d'évaluation à chaud](#)

En fin de formation, un support pédagogique numérique est transmis aux apprenants et une attestation est produite.

#### [Support pédagogique](#)



## L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation

### Planification / Organisation

Les formations sont construites et mises en place par Marche et Démarches en coordination avec les partenaires et / ou intervenants éventuels (préventeurs sport-santé, coach, courtier, avocat, retraités...).

Les supports utilisés en ligne (extranet) sont produits par Marche et Démarches.

### Support pédagogique

## La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations

### Planification / Organisation

Formation constante du personnel formateur.

Une veille constante est mise en place depuis 2 années avec google alerte.

### Attestations de formation

## Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus

### Planification / Organisation

La communication de l'offre de formation sera mise en ligne sur le site [www.marcheetdemarches.com](http://www.marcheetdemarches.com)

Nos formations ne sont pas sanctionnées par un résultat, nous remettons une attestation de présence.

Des actualités sont postées sur le site internet et le réseau LinkedIn.

### Catalogue - Programme



## La prise en compte des appréciations des stagiaires

Planification / Organisation

Un temps de capitalisation orale est réservée à la fin de chaque 1/2 journée de formation.

Un questionnaire de satisfaction en milieu de formation peut être distribué aux apprenants (pour les formations de plus d'une journée).

Modèle d'évaluation à chaud :

### [Modèle d'évaluation à chaud](#)

## Contrôles effectués

Contrôle de présence et vérification des acquis (QCM, quiz, capitalisation orale, mises en situations, suivi des acquis...)

### [Suivi des acquis \(modèle\)](#)

## Amélioration Continue

Actions d'amélioration à entreprendre : mieux collecter les demandes d'amélioration que pourraient exprimer les stagiaires, planifier des sessions collectives avec des sessions fixes.

Points forts à mettre en valeur : adaptation des formations au cahier des charges des entreprises.



## Conclusion Générale

Notre plan qualité démontre une volonté de proposer une qualité de formation élevée qui pourrait encore progresser par la planification de sessions à dates fixes à Lyon, ainsi que la mise en place de formations « préparation à la retraite » à dates fixes dans la Drôme. Mais la crise sanitaire que nous traversons a bouleversé nos objectifs de formation.

Fait à Lyon le 11 février 2021

Philippe Charlin

Président de Marche et Démarches

