

## CABINET DE LA FORÊT

21 avenue de la Forêt – 33700 MÉRIGNAC

06 72 99 10 59 | f.gady@hotmail.fr

SIRET : 502 600 984 000 38

RPPS : 10009596668

Déclaration d'activité N° 75331173733

<http://www.psychologuemerignac.com>



## POLITIQUE QUALITÉ

---

L'organisme de formation « Cabinet de la Forêt » s'engage dans une démarche d'amélioration continue de ses prestations de formation professionnelles.

Cet engagement repose sur l'écoute des besoins des stagiaires, la montée en compétences des formateurs, l'adaptation constante des contenus pédagogiques et le respect du référentiel national de qualité (Qualiopi) afin de garantir la satisfaction de nos bénéficiaires et de favoriser l'amélioration continue de nos processus.

### OBJECTIFS DE NOTRE POLITIQUE QUALITÉ

- Garantir une Pertinence de ses formations par rapport aux besoins du terrain,
- Garantir la Satisfaction des stagiaires et des partenaires
- Mettre en œuvre des processus d'Amélioration continue des pratiques pédagogiques et de l'organisation.
- Assurer la conformité réglementaire et pédagogique des formations
- Respecter des exigences réglementaires et du référentiel national qualité.
- Garantir la Professionnalisation continue des intervenants.
- Suivre les indicateurs qualité et rendre compte des résultats lors de la revue annuelle
- Assurer la montée en compétence continue de notre équipe pédagogique.

### Amélioration continue

Nous considérons que chaque formation est une **opportunité de progression**.

Ainsi, nous :

- analysons régulièrement les indicateurs de qualité et de satisfaction,
- réajustons nos méthodes et nos contenus en fonction des retours collectés,
- actualisons nos procédures et notre documentation,

et formalisons des plans d'action correctifs et préventifs en cas de dysfonctionnement

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

1. Atteindre un taux de satisfaction stagiaire supérieur à 85% (évaluations).
2. Mettre à jour annuellement l'offre de formation pour répondre aux besoins du terrain.
3. Mettre en œuvre un audit interne annuel et des actions correctives dès qu'un écart est constaté

## MOYENS MIS EN ŒUVRE

Pour concrétiser cet engagement, nous mettons en œuvre :

- une **veille active** sur les évolutions des métiers et des besoins du secteur (exemple : aide à domicile, handicap, grand âge pour la formation « Professionnaliser son intervention à domicile auprès de personnes âgées et/ou en situation de handicap »),
- une **adaptation permanente** des contenus pédagogiques aux profils des apprenants (niveau, parcours, besoins spécifiques),
- des **outils d'évaluation** systématiques (positionnement, à chaud, à froid, acquis de formation et satisfaction stagiaires ),
- l'analyse et la **prise en compte des retours** des stagiaires, formateurs, employeurs,
- une **collaboration étroite avec les acteurs du territoire**, notamment dans l'accompagnement du handicap (AGEFIPH, Cap Emploi, MDPH...),
- la **formation continue des formateurs** et l'amélioration constante de nos pratiques.

---

## AMÉLIORATION CONTINUE

Nous considérons que chaque formation est une **opportunité de progression**.

Ainsi, nous :

- analysons régulièrement les indicateurs de qualité et de satisfaction,
  - réajustons nos méthodes et nos contenus en fonction des retours collectés,
  - actualisons nos procédures et notre documentation,
  - et formalisons des plans d'action correctifs et préventifs en cas de dysfonctionnement.
-

## **GESTION DES RÉCLAMATIONS**

La gestion des réclamations est encadrée par une procédure spécifique disponible en annexe 1 de la présente politique. Elle définit les modalités de réception, traitement, réponse et archivage, conformément aux exigences du Référentiel National Qualité (Qualiopi).

### **Annexe 1 – Politique de gestion des réclamations**

Dans le cadre de notre démarche qualité, le Cabinet de la Forêt s'engage à mettre en œuvre une politique de gestion des réclamations claire, efficace et transparente.

#### **1. Objectif**

Assurer une réponse rapide, appropriée et documentée à toute insatisfaction ou réclamation exprimée par un stagiaire, un financeur, un formateur, un partenaire ou toute autre partie prenante.

#### **2. Définition**

Une réclamation est définie comme une expression formelle d'insatisfaction adressée au Cabinet de la Forêt, portant sur la prestation de formation, son organisation ou tout autre élément relatif au parcours de formation.

#### **3. Moyens de réception des réclamations**

Nous vous remercions de télécharger et d'utiliser de préférence notre formulaire de réclamation pour effectuer votre réclamation et de nous l'adresser :

- Par mail : [f.gady@hotmail.fr](mailto:f.gady@hotmail.fr)
- Par courrier postal : 21 avenue de la Forêt, 33700 Mérignac
- Directement auprès d'un membre de l'équipe

#### **4. Procédure de traitement**

- 1. Réception** : Enregistrement et accusé de réception sous 3 jours ouvrés.
- 2. Analyse** : Traitement par la responsable qualité en lien avec les parties concernées.
- 3. Réponse** : Réponse transmise sous 10 jours ouvrés.
- 4. Suivi** : Plan d'action correctif si nécessaire.
- 5. Archivage** : Conservation pendant 5 ans.

## 5. Engagements

- Transparence dans le traitement - Traçabilité et confidentialité - Amélioration continue

## 6. Indicateur de suivi

- Nombre de réclamations reçues / traitées par année - Délai moyen de traitement - Taux de satisfaction post-traitement

### Référente qualité

Pour toute question liée à la qualité, vous pouvez contacter :

**Françoise GADY**

Dirigeante– Référente qualité

 [f.gady@hotmail.fr](mailto:f.gady@hotmail.fr)

 06 72 99 10 59