



Enregistrée le 08 juin 2005

Siren : 45065930500020

Nda : 93131183713

Datadock : 003020

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'action suivantes :
ACTIONS DE FORMATION

RAPPORT D'ACTIVITE **EN LIEN** **AVEC LE REFERENTIEL** **QUALIOP**

-2021-

Ce rapport d'activité fait suite au précédent puisqu'il porte sur notre référencement à Qualiopi, obtenu en mars 2021 et qu'il doit être renouvelé.

Qualiopi est la nouvelle marque de certification dédiée aux prestataires de la formation (CFA, organismes de formation ou formateurs indépendants) désormais appelés les PAC ou OPAC (Les opérateurs prestataires d'actions concourant au développement des compétences).

L'objectif de cette nouvelle certification est de s'assurer du niveau de qualité des processus mis en œuvre par les organismes de formation. En d'autres termes, d'harmoniser la qualité de l'offre de formation professionnelle.

Qualiopi vient de l'étymologie grecque kaliopé qui est le nom de la muse grecque de l'éloquence. Ce nom qui en grec ancien, veut dire « Belle voix » fait allusion aux qualités d'éloquence souvent demandées aux formateurs. Qualiopi, c'est aussi l'association des mots « quali » pour « qualité » et « opi », pour « ops » qui en latin signifie capacité ou habilité.

Qualiopi s'inscrit dans une logique d'amélioration de la qualité des formations professionnelles. Depuis une dizaine d'année, le législateur cherche en effet à s'assurer du niveau de qualité des différentes prestations. En outre, il s'agit d'une contrepartie aux financements publics et mutualisés. Pour mettre en œuvre ces budgets, les organismes doivent s'engager sur un certain niveau de qualité.

Une première avancée a été faite avec le référencement Datadock, depuis 2015, qu'Elia Formation détenait. Mais certains financeurs ne l'estimaient pas suffisante.

[La loi du 5 septembre 2018](#) va donc plus loin, en prévoyant la certification Qualiopi. Il s'agit là d'une démarche qualité avec un audit mené par un organisme certificateur indépendant et accrédité.

L'enjeu est important. Sans la certification, Elia Formation ne peut pas solliciter les financements publics et mutualisés de la formation professionnelle : Pôle emploi, OPCO, Région, Agefiph....

La nouvelle norme Qualiopi prévoit 32 indicateurs, venant compléter ou s'ajouter aux 21 indicateurs de Datadock. Il ne s'agit pas uniquement d'un simple ajout. Certains vont en effet plus loin en termes d'exigences : analyse du besoin, évaluation de l'atteinte des objectifs, qualification du personnel, évaluation des compétences des formateurs, etc.

L'audit doit donc être préparé par le dirigeant de l'organisme ou un responsable pédagogique, administratif...

La certification Qualiopi est attribuée pour une durée de 3 ans pour tout organisme prestataire d'actions, ce qui signifie qu'elle est à renouveler et à financer tous les 3 ans.

Ce rapport d'activité est une synthèse du travail accompli en 2021-2022 pour bénéficier du renouvellement Qualiopi. Il fait la preuve de la veille que s'emploie à tenir Elia Formation, au niveau, pédagogique, financier et règlementaire.

Objectifs	Actions mises en oeuvre	Outils
<p>Critère 1 : Les conditions d'information au public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus</p> <p>1. ELIA FORMATION (E.F.) diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.</p>	<p>Mode de formation : intra-entreprise Domaines de formation : formations destinées aux professionnels de l'intervention sociale : bail glissant (10%) et démarche résolutive (90%) .</p> <p>Toutes les formations renseignent les items exigés par Qualiopi et notamment sur le site d'elia formation, l'accessibilité aux personnes handicapées. http://www.formation-elia.org/</p>	<p>- http://www.formation-elia.org/ Catalogue des formations « 2022 » (mis à jour en janvier 2022) - Mail 19/11/21 AVES avec programme et devis</p>
<p>2. E.F. diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en oeuvre et des publics accueillis.</p>	<p>E.F. informe, chiffres à l'appui sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation qui est donnée aux publics accueillis via la diffusion d'indicateurs sur son site internet.</p>	<p>- Preuve de diffusion sur le site internet dans la partie « indicateurs de réussite » (exploitation des données de 2021) http://www.formation-elia.org - indicateurs degré d'atteinte objectifs stage 3,5/4 - Implication stagiaire 3,2/4 - Prestation du formateur 3,9/4</p>
<p>Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations</p> <p>4. E.F. analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).</p>	<p>E.F. a créé des matrices de questionnement pour étudier le besoin du bénéficiaire. Ce besoin est analysé en fonction de la finalité de la prestation via des entretiens préalables avec les associations (la notion de handicap est abordée lors de ces entretiens et formalisée sur les comptes rendus).</p>	<p>- Compte rendu de réunion de septembre 2019 avec l'association Inter parcours handicap dans le cadre de la construction de la formation à la démarche résolutive - Matrice analyse des besoins - Matrice SARALOGISOL, analyse du besoin, équipe être plus dans l'être que dans le faire</p>

<p>5. E.F. définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation</p>	<p>E.F. a défini des objectifs opérationnels et évaluables pour ses prestations, notamment par la formulation sous forme de verbes d'action dans les programmes de formation.</p>	<p>Etude de cas / exercice et mise en pratique en lien avec les objectifs prévus et formalisés dans les déroulés pédagogiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulation sous forme de verbe d'action dans programme démarche résolutive - Situation je débusque les jugements en lien avec les objectifs comment se décentrer et prendre de la distance.
<p>6. E.F. établit les contenus et les modalités de mise en oeuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.</p>	<p>E.F. a pensé les contenus et les modalités de mise en oeuvre des prestations, afin de les adapter au plus près des objectifs définis en fonction des bénéficiaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Déroulés pédagogiques bail glissant et inclusion par le logement - Déroulés pédagogiques les lois de la communication, AVES - Supports de formation démarche résolutive
<p>8.E.F.détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.</p>	<p>E.F. a pensé des procédures de positionnement au commencement de la prestation pour qu'elles soient mises en oeuvre et adaptées aux publics et modalités de formations.</p> <p>E.F. réalise un positionnement en début de la formation via un questionnaire des stagiaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation est donnée aux publics accueillis via la diffusion d'indicateurs sur son site internet. 	<ul style="list-style-type: none"> - Photo paperboard des notes du tour de table, Sara Logisol - Photo paperboard des notes du tour de table, Aves - Tour de table, Marguerite, avoir des regards croisés pour comprendre situation - Tour de table Kassim, travailler sur les émotions

<p>Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre</p> <p>9. E.F. informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.</p>	<p>Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement des prestations de E.F. sont formalisées et diffusées via un livret d'accueil mis en place récemment.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Livret d'accueil - Preuve de diffusion = mail - Mail 16/9/22 avec livret d'accueil, AVES – Mail - les informations figurant dans le livret d'accueil sont diffusées, avant le début de la formation.
<p>10. E.F. met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.</p>	<p>Les prestations de E.F. sont adaptées aux situations et profils des bénéficiaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contenus, accompagnement, suivi. Cette adaptation est planifiée lors des entretiens avec les directions des associations (détermination des groupes, des modalités de suivi qui tiennent compte des contraintes liées au métier). En début de formation, les attentes des stagiaires sont formalisées sur un support et donnent lieu si nécessaire à des adaptations. <p>E.F. dispose de 3 ateliers dans le déroulé pédagogique qu'il dispense en fonction de la composition du groupe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Déroulé pédagogique des 3 ateliers - Photo notes tour de table - Photo paperboard des notes du tour de table, Sara Logisol - photo paper board des notes du tour de table, Aves -Tour de table, marguerite, avoir des regards croisés pour comprendre la situation - tour de table, Kassim pour travailler les émotions : accompagnement/suivi. -déroulé pédagogique avec mention de l'accompagnement personnalisé - CR 4/4/22 accompagnement Fouad, entretien Fouad 26/4/2022 - agenda M.Linossier 26/04/2022 à 10h à E.F.
<p>11. E.F. évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.</p>	<p>Un processus d'évaluation des objectifs des prestations existe à E.F. Il est formalisé et mis en œuvre via des évaluations de fin de formation avec les objectifs définis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programme de la formation à la démarche résolutive en lien avec la loi des ancrages. - photo résultat d'évaluation de groupe, Aves - auto-évaluation Duny, A.

<p>12. E.F. décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.</p>	<p>Des mesures ont été prises par E.F. pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. Elles sont formalisées et mises en œuvre via une diversité dans les modalités pédagogiques qui sont adaptées au public et aux durées. La formation la plus longue dure 8 jours ; 2 abandons à ce jour.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Modalités pédagogiques dans le programme détaillées sur la démarche résolutive avec les trois ateliers. - Support de formation de la démarche résolutive avec mise en situation. - Mise en situation sur les jugements - Camembert avec degré de responsabilité personnelle quant au changement. - Fiche de travail en sous-groupe avec la définition des valeurs. - Fiche de travail <i>qu'est-ce-que je fais bien ? qu'est-ce-que je devrais faire plus ? qu'est-ce-que je devrais faire moins ?</i> <p>Traitement des abandons : Mail 01/07/2022 AAJT, transformation de 12h restantes en analyse des pratiques, en coopération d'équipe.</p>
<p>Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.</p>		
<p>17. E.F. met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié</p>	<p>E.F. met à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...). Les besoins en moyens techniques et environnement sont formalisés sur les conventions de formation.</p>	<p><i>Moyen humain :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - CV Monique L, - convention de formation AVES 18/3/22

(conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).		<p><i>Moyens techniques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 écrans TV, tableau blanc, climatisation, 8 tables avec chaises, vidéoprojecteur <p><i>Environnement :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - DUERP, Bail de location avec conformité des locaux à l'accueil du public, - Bail 31/5/2019, signé - Assurance MAIF 1/7/22 Elia formation - Document unique.
18. E.F. mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...)	E.F. est indépendant et assure seul les différentes fonctions : Mme Linossier assure seule les différentes fonctions.	<ul style="list-style-type: none"> - Signature mail Fonction responsable de formation, fonction pédagogique Monique L - Mail 19/11/21 devis, programme et convention AVES, fonction commerciale Monique L - Mail 9/2/22 facture AVES, fonction administrative Monique L.
19. E.F. met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.	Les ressources pédagogiques à E.F. existent, sont actualisées et disponibles. Des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier.	<ul style="list-style-type: none"> - Fiche pratique, espace documentaire - Livret de formation communication liés aux ancrages - Livret échelles - Livret sur processus de deuil <p>Disposition mise en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Livret avec espace de notes.
Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.		

21. E.F.détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.	La responsable formatrice dispose des compétences nécessaires pour intervenir sur le champ du domaine de formation (expériences professionnelles et formations complémentaires). Un contrat de supervision, permet à la formatrice d'évaluer la maîtrise de ses compétences.	<i>Compétences requises :</i> - Connaitre les publics - Amour à donner - Démarche résolutive - CV Monique L <i>Maitrise des compétences :</i> - Contrat de supervision Monique L, 20/6/22.
22. Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.	M.Linossier est l'unique formateur de la structure. Le prestataire démontre qu'il développe et maintient ses compétences au travers un contrat de supervision qui donne lieu à des débriefings mensuels et via des formations réalisées ou prévues.	<i>Formation suivies :</i> - Facture 17/12/21 groupe pilote d'âge d'or, vivre avec son temps aujourd'hui <i>Formations prévues :</i> - Supervision prévue 2023, Sefirot et Compagnie, Véronique Minier - Agenda Monique L, 22/9/22 rendez-vous avec Sefirot et compagnie.
Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel		
23. Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.	E.F. met en place une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle.	- Facture OPCO Santé - Règlement intérieur des formations - Convention de formation.
		- Projet de recherche Uniopss - Livret stagiaire DR 2022

<p>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.</p>	<p>Secteur d'intervention : formations destinées aux professionnels de l'intervention sociale L'organisme démontre la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Facture Uriopss 2022 - Webinaire ICPF marque Qualiopi 09-2022 - Colloque webinaire TLP 10-2022 - Webconférence habitat inclusif 10-2022 - Guide familial 09-2022 - Achat livre « construire une démarche d'expertise en intervention sociale »
<p>25. Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements</p>	<p>E.F. a mis en place une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Transmission d'E.F. par M. Linossier à l'équipe d'Elia BG -Facture formation Pilote d'Or -Factures supervision Séfirot et compagnie
<p>26. E.F. mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner, former ou orienter les publics en situation de handicap.</p>	<p>E.F. a mis en place un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels. Dans le cas d'accueil des personnes en situation de handicap E.F. leur précise les mesures spécifiques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Attestation lien avec le conseil départemental (d.romagny de 11/2022) -revue « Guide Direction » l'accès au soin pour les personnes en situation de handicap
<p>27. Lorsque E.F. fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.</p>	<p>E.F. ne fait pas appel à la sous-traitance ou au portage salarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - BPF 2021

<p>Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées</p>		
<p>30. E.F. recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.</p>	<p>E.F a mis la mise en place d'un système de collecte des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression. Les parties prenantes identifiées sont : le bénéficiaire et le commanditaire. Le client s'occupe directement du financement avec les OPCO. E.F. n'a pas de lien avec eux.</p>	<p>- BPF – partie C (financeur) <i>Pour les bénéficiaires :</i> - Grille d'évaluation-satisfaction à chaud transmise et récupérée à la fin de la formation permettant une libre expression auprès de Avès, Elia BG, MSU <i>Pour les commanditaires :</i> - suite aux éval-satisfaction individuelles à chaud , évaluation synthétique de la formation à la démarche résolutive en lien avec la loi des ancrages pour le commanditaire l'association AVES 10-2022 - Grille d'évaluation à froid définie permettant une libre expression auprès de l'association ADAMAL 2022</p>

<p>31. E.F.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.</p>	<p>E.F. a prévu des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation. A ce jour, aucune réclamation, difficultés ou aléas n'a été remontés ou exprimés à ELIA.</p>	<p>- Gestion des réclamations, difficultés et aléas, formalisée sur le site internet. -Transformation des APP en réunion de coopération AAJT 11/2022</p>
<p>32. E.F. met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.</p>	<p>E.F. a mis en place une démarche d'amélioration continue basée sur l'analyse des appréciations et d'éventuelles réclamations. L'analyse de la satisfaction donne lieu à un rapport annuel d'activité, source d'actions d'amélioration.</p>	<p>- Rapport d'activité 2021</p>

Monique LINOSSIER
Responsable
ELIA FORMATION