



L'attention en plus !

Manuel qualité

LV Consultants

Document stratégique

Version 38 Projet 02/11/202



Qualiopi 
processus certifié
 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :

- L.6313-1 - 1° Actions de formation
- L.6313-1 - 2° Bilans de Compétences
- L.6313-1 - 3° Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience
- L.6313-1 - 4° Actions de formation par apprentissage



PREAMBULE

Ce Manuel Qualité est enregistré et mis à jour dans le dossier « 2. Amélioration M2 » du système d'information en réseau de LV Consultants, dont une copie est accessible sur demande. Seule la version originale informatisée fait foi. Les états imprimés ne sont pas enregistrés.

SOMMAIRE

Table des matières

1 OBJET ET MODALITES DE GESTION DU MANUEL QUALITE	3
2 PRESENTATION DE LV CONSULTANTS.....	4
3 POLITIQUE QUALITE ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION	11
4 DOMAINE D'APPLICATION & ORGANISATION DU SMQ	15
4.1 DOMAINE D'APPLICATION	15
5 DETERMINATION DES RESPONSABILITES.....	18
6 GESTION DES INFORMATIONS DOCUMENTEES.....	24
7 SUIVI DU SYSTEME ET AMELIORATION	25



1 OBJET ET MODALITES DE GESTION DU MANUEL QUALITE

1.1 OBJET DU MANUEL QUALITE

L'objet de ce document est de décrire la politique qualité du centre de formation professionnelle et de conseil LV Consultants et le système mis en œuvre pour assurer la qualité de ses prestations.

Le manuel qualité doit permettre à l'ensemble des parties intéressées, qu'ils soient clients, fournisseurs, partenaires institutionnels ou collaborateurs, d'avoir une vue complète de notre organisation. Il est complété par des procédures et documents opératoires qui précisent les dispositions opérationnelles relatives à la Qualité.

1.2 MODALITES DE GESTION DU MANUEL QUALITE

REDACTION, VERIFICATION ET APPROBATION DU MANUEL QUALITE

Le Manuel Qualité est rédigé par le président de la cellule qualité, avec le concours de tous les pilotes de processus.

Le Manuel Qualité est vérifié et approuvé par la direction de LV Consultants (DIR).

DIFFUSION DU MANUEL QUALITE

Afin de garantir son accessibilité par tous, le Manuel Qualité est accessible sur notre site Internet > <https://www.lvconsultants.fr/references/>.

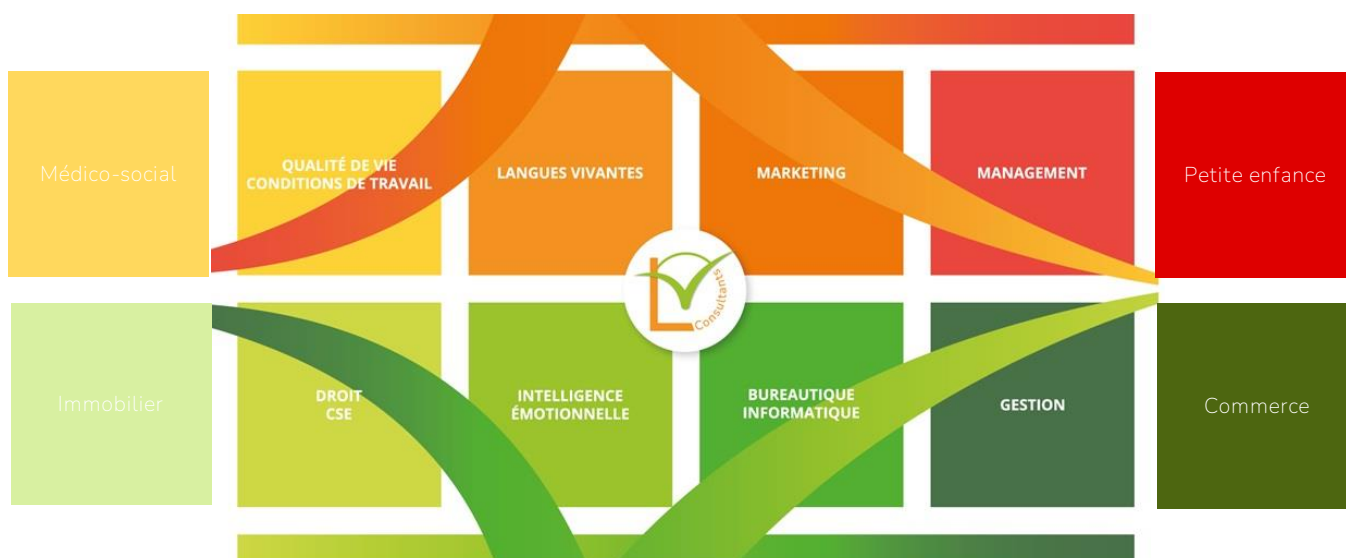
2 PRESENTATION DE LV CONSULTANTS

Fort d'expériences depuis 2006 dans les domaines de la formation professionnelle et du conseil en Guyane, grâce aux compétences et à l'implication de nos formateurs, experts de terrain et pédagogues émérites, LV Consultants a accompagné avec succès des dizaines d'associations, d'organismes publics, d'entreprises et de particuliers dans leurs projets de formation et d'orientation professionnelle dans ses trois antennes de Kourou, Cayenne et St-Laurent du Maroni.

2.1 NOS MISSIONS

Notre centre intervient dans sept domaines de spécialité :

- Accompagnement de projet professionnel, insertion et conseil :
Bilan de compétences, accompagnement VAE, création d'entreprise
- Formations et conseil dans les domaines suivants :





Nous organisons des formations adaptées à toutes les contraintes opérationnelles de nos clients :

- Cours de formation certifiant entièrement modulaire et éligible CPF, alternance et CFA
- Formations personnalisées et individualisées ou en binôme
- Formations interentreprises
- Formations intra-entreprises
- Formations sur mesure
- Formations tout public pour les langues

Enfin, des services additionnels et sur-mesure sont proposés à nos clients dans le cadre de prestations d'accompagnement spécialisé, notamment en IPRP, QVT, QSE, RSE, communication, GPEC, amélioration des conditions de travail, etc.



L'attention en plus !

**FORMATION
PROFESSIONNELLE**

APPRENTISSAGE

CONSEIL RH

**BILAN DE
COMPÉTENCES**



Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION ; VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE ; BILAN DE COMPETENCES ; ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE



LV CONSULTANTS

Offre de Formation en Apprentissage-Alternance-CPF

TP Responsable de Petite et Moyenne Structure – Management TPE/PME
TP animateur QSE
BTS Professions immobilières
BREVET PROFESSIONNEL Préparateur en pharmacie
TP Conseiller en Insertion Professionnelle
TP Formateur professionnel d'adultes
TP Gestionnaire Comptable et Fiscal
TP Gestionnaire de paie
TP Secrétaire assistant(e)
TP Assistant(e) Ressources Humaines
TP Assistant(e) de Direction
TP Designer WEB
TP Assistant Manager d'Unité marchande
TP Employé Commercial
TP Vendeur Conseil
TP Réceptionniste en hôtellerie
TP Employé d'étage étage en hôtellerie
TP Agent de restauration / mention Pizzaiolo
TP Technicien en maintenance industrielle
TP Gérant de restauration collective
CAP Accompagnant éducatif petite enfance

*TP: titre professionnel

Les + LV Consultants

Entreprises, nous vous accompagnons dans le recrutement d'un candidat sans surcoût et nous assurons son intégration en réalisant toutes les démarches administratives

Apprentis, nous assurons un accompagnement individualisé de chaque apprenant par nos référents CFA tout au long de la formation

Formations accessibles en entrées et sorties permanentes

Planning agile en fonction des contraintes opérationnelles de l'entreprise (un jour semaine ou 2 à 4 jours par mois)

Positionnement et Plan de Formation Individualisé tenant compte de l'expérience (durée de formation adaptée et possiblement réduite)

Toutes nos formations sont réalisées en présentiel à distance avec des outils numériques innovants et faciles à utiliser. Possibilité de e-learning

Afin d'assurer la pleine réussite de votre formation et de votre intégration socioprofessionnelle, notre équipe est à votre écoute : psychologues du travail, neuropsychologues, notre commission Handi'Cap composée de

référents handicaps, et des référents métiers pour chaque titre

professionnel



2.2 NOTRE COMMISSION HANDI'CAP

Le référent handicap est une interface, un facilitateur qui fait le lien entre les différents acteurs internes et externes que pourront rencontrer les personnes en situation de handicap. Il est un “ambassadeur” des personnes en situation de handicap.

Il est obligatoire dans les entreprises de plus de 250 salariés, et s'occupe de l'intégration des personnes en situation de handicap dans l'entreprise.

Bien qu'il ne soit pas obligatoire aux yeux de la loi dans les entreprises recevant du public, certains référentiels qualité l'obligent.

LES MISSIONS

- Accompagner les apprenants en situation de handicap (entretiens, aménagements)
- Intégrer les apprenants en situation de handicap dans le développement de leurs connaissances et leurs compétences
- Faciliter leur maintien et insertion en emploi
- Proposer les aménagements nécessaires au bon déroulement des parcours de formation
- Accompagner nos collaborateurs aux bonnes pratiques d'accessibilité des contenus
- Former nos collaborateurs à l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap en parcours de formation
- Mettre en œuvre une meilleure visibilité et un développement des actions d'inclusion au sein de LV Consultants.

SOLLICITER LES MEMBRES DE LA COMMISSION HANDICAP

Par mail, par message WhatsApp ou en face-à-face :

Olwenn MONCOLIN : olwenn@lvconsultants.fr ; 06 94 26 10 24



Elodie VEMIAN : accompagnement@lvconsultants.fr ; 06 94 12 45 58

Tania WITTEWER : accompagnement-kourou@lvconsultants.fr ; 06 94 15 84 79

Ou groupe Outlook handicap@lvconsultants.fr

2.3 PRINCIPALES REFERENCES

Nos services s'adressent aussi bien aux entreprises qu'aux organismes institutionnels, aux associations qu'aux particuliers désireux de développer leur savoir opérationnel.

Partenaire des entreprises de Guyane depuis sa création, LV Consultants a structuré son offre pour répondre aux attentes de sa clientèle historique, dont il connaît parfaitement les problématiques de développement des savoirs opérationnels, de dialogue social ainsi que les exigences de flexibilité et d'accompagnement personnalisé.

Parmi les entreprises qui nous ont fait confiance, on compte ainsi les plus prestigieuses structures de Guyane appartenant à tous les domaines d'activité, du secteur de la recherche et du spatial au secteur marchand en passant par le secteur médical, la production ou le BTP. Des donneurs d'ordre comme les entreprises de l'Union des Employeurs de la Base Spatiale ont régulièrement recours à nos services au même titre que des TPE-PME...

Dans le même temps, notre travail au quotidien au côté d'associations et d'organisations des secteurs du social et de la santé, telles que les centres hospitaliers, le groupe GUYANE SANTE, Hôpital André Rosemon, RAINBOW et le groupe SOS ou bien encore l'ARS et la CGSS nous a rendus particulièrement attentifs aux spécificités et besoins de ces structures. C'est bien d'ailleurs l'intérêt que nous portons aux questions de solidarité et d'insertion qui nourrissent notre partenariat avec Pôle Emploi sur les questions d'accompagnement à l'orientation professionnelle des demandeurs d'emploi.



Au fait des exigences propres aux organismes institutionnels tels que Pôle Emploi ou la Collectivité territoriale de Guyane, LV Consultants s'est dimensionné pour répondre à tous les besoins de formation de ses clients institutionnels, qu'il s'agisse de la Région Guyane, de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Guyane, la Chambre de commerce et de l'industrie de Guyane, des mairies ou des offices de tourisme, sans pourtant oublier de proposer une offre de formation et de conseil adaptée aux besoins des particuliers.

Fort d'expériences en Guyane depuis 2006, LV Consultants, c'est plus de 100 formations organisées dans trois antennes de proximité, à Cayenne, Kourou, St-Laurent du Maroni.

Les habilitations dont nous justifions dans le domaine du management, des langues vivantes et des compétences fondamentales en contexte professionnel traduisent la rigueur et l'expertise de nos équipes.



Dans le domaine des langues vivantes, LV Consultants est le premier centre de formation TOUT PUBLIC de Guyane habilité à faire passer des tests de certification de langues de référence



internationale TOEIC depuis 2011. LV est agréé depuis 2015 par le rectorat comme centre d'examen du DCL.

Dans le domaine des ressources humaines et du droit, notre centre est depuis 2013 habilité par la DETCC Guyane à dispenser des formations économiques aux membres de CE et CHSCT, aujourd'hui regroupés au sein du CSE.

Nous sommes également référencés par la DETCC de Guyane comme intervenant en prévention des risques professionnels.



Le 05 février 2020, LV Consultants devient une Unité Administrative Immatriculée en tant que Centre de Formation d'Apprentis à partir du 15 Février 2020.

Plus récemment nous sommes agréés à organiser les sessions de validation des titres professionnels suivants « Responsable de petite et moyenne structure », « Assistant RH », « Gestionnaire de paie », « Assistant de direction », « Secrétaire assistant », « Gestionnaire comptable et fiscale », formateur professionnel pour adultes, conseiller en insertion socioprofessionnelle, « assistant Manager d'Unités Marchandes », « employé commercial », « Vendeur conseil », « Designer Web », « Formateur Professionnel d'Adultes », « animateur QSE », « agent de restauration », « réceptionniste en hôtellerie », « employé d'étage en hôtellerie », « ADVF ».

LV Consultants est également opérateur de bilan de compétences agréé QUALIOPI. Dans le domaine de la consolidation des savoirs fondamentaux, enfin, nous sommes fiers d'être référencé par France COMPETENCES comme organisme évaluateur CLÉA® et CLÉA NUMERIQUE®.

Pour en savoir plus sur nos références et habilitations, n'hésitez pas à consulter : [Références - Lv consultants](#)





3 POLITIQUE QUALITE ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

3.1 NOS VALEURS

« La formation, l'attention en plus »

SATISFAIRE LE CLIENT

Toujours à l'écoute de nos clients guyanais, nous avons bâti notre réputation sur notre aptitude à anticiper et répondre avec fiabilité, flexibilité, créativité et enthousiasme à leurs besoins pédagogiques. Pour LV Consultants, former, en effet, c'est apporter beaucoup plus que des savoirs, des savoir-faire ou des savoir être ; c'est s'ouvrir à de nouveaux horizons, à de nouvelles sources de motivation, à de nouveaux défis. C'est travailler sur la confiance en soi, l'enthousiasme, le rattrapage de ses échecs ; c'est donner des clés pour accroître son employabilité et son adaptabilité à une société en mutation. C'est en cela satisfaire bien plus qu'une prestation ponctuelle : s'engager dans une démarche pérenne de suivi personnalisé.

ÉCOUTER ET CONSEILLER

C'est au nom de cette éthique professionnelle que nous portons une attention toute particulière à notre mission de conseil. Parce que la formation est avant tout affaire d'échange, nous intervenons à toutes les étapes du processus pédagogique pour aider les commanditaires à mettre en œuvre leur plan de formation, orienter les apprenants, les accompagner dans le développement de leurs compétences et évaluer les bénéfices de nos actions dans le cadre de leurs projets. La mise à disposition des supports sur un espace membre dédié ainsi que la diffusion régulière à nos clients d'informations sur l'actualité RH et la formation participent de cette même démarche volontariste de pérennisation de l'acte de formation.



INNOVER

Parce que le progrès est inhérent au développement des compétences opérationnelles, tous les membres de notre équipe partagent un même souci constant d'amélioration. Au cœur d'un métier en mutation, appelée à s'adapter au nouveau cadre juridique imposé par la réforme de la formation professionnelle, notre équipe veille ainsi à anticiper les besoins de formation de demain, à ajuster son offre aux demandes les plus pointues des entreprises, à intégrer le meilleur des innovations pédagogiques pour s'adapter toujours plus aux exigences de ses clients guyanais. Pour LV Consultants, le changement est avant tout un vecteur d'innovation, qu'il s'agisse d'innovation dans les pratiques pédagogiques ou dans les outils numériques mis à disposition de son équipe et de ses clients.

ENCOURAGER L'ESPRIT D'ÉQUIPE ET LA COOPÉRATION NUMÉRIQUE

Partageant un même souci d'amélioration, un même enthousiasme, un même souci d'adaptation, tous les membres de notre équipe participent chaque jour à la co-construction de « l'identité LV ». Fort de notre système de management communautaire, nous cherchons de fait à libérer sous toutes ses formes l'esprit d'équipe et l'intelligence collective, ce plaisir de créer ensemble sans lequel aucun succès n'est possible. C'est à ce titre que nous encourageons tous nos formateurs à contribuer à notre banque de données de supports partagés unique en Guyane, à partager leurs savoirs et savoir-faire, sur notre réseau d'échange en ligne.



3.2 NOS OBJECTIFS

Forts de notre attention commune portée à la qualité de nos services, nous nous engageons à :

- Capitaliser sur notre expérience et sur notre capacité d'innovation pour poursuivre l'adaptation de notre offre pédagogique aux attentes de nos clients guyanais (M1, M2, R1, R2)
- Promouvoir la culture qualité au sein de notre entreprise au travers de la recherche permanente d'efficacité dans tous les processus concourant à la réalisation de nos formations en conformité avec les décrets 2019 564 et 2019 565 inhérent à l'article 10 de l'arrêté du 6 juin 2019 portant sur la qualité des organismes de formation et avec la réforme 2018 portant sur l'apprentissage, l'assurance chômage et la formation professionnelle relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle (M1, M2, R2)
- Garantir le niveau de compétence de nos intervenants, salariés comme sous-traitants, en développant le système de qualification et d'information des formateurs sans aucune distinction de statut (S1)
- Favoriser l'implication de chacun dans l'aventure collective, notamment en formalisant les modalités de gratification et d'évolution interne (M1)
- Développer notre démarche de fidélisation de la clientèle (R1)
- Développer une offre de formation qualifiante en adéquation avec les exigences du nouveau cadre réglementaire de la Formation Professionnelle (R2)
- Garantir la santé et la sécurité de l'ensemble des parties prenantes de notre entreprise : salariés, partenaires, clients, participants et commanditaires, prestataires. (S1 M1 R2)



Afin d'atteindre nos objectifs dans le respect de nos valeurs, nous sommes fiers, en tant qu'organisme certifié ISO 9001 depuis décembre 2014 et QUALIOPI depuis 2020, de mettre en œuvre au quotidien notre politique Qualité sur nos trois sites de Cayenne, Kourou et St-Laurent du Maroni.

La norme ISO 9001 constituant une référence constante pour l'amélioration du système Qualité, la réaffirmation de notre engagement est pour nous l'opportunité de :

- ✓ Garantir le bon fonctionnement des processus communs à nos trois sites, afin d'offrir une même qualité de service à nos clients guyanais
- ✓ Simplifier la cartographie des processus et réviser les objectifs associés dans une optique d'efficacité accrue du Système de Management de la Qualité
- ✓ Suivre les performances, réviser les objectifs ci-dessus mentionnés et la politique Qualité en tant que de besoin selon les conclusions des revues de direction annuelles

Pour atteindre nos objectifs, je demande à l'ensemble des membres de l'équipe LV, au-delà du comité de pilotage Qualité désigné, de s'impliquer activement dans la co-construction et l'animation du système qualité et élaborer conjointement les plans Qualité de nos activités. Je m'engage à fournir les moyens matériels et humains nécessaires et à pérenniser le management communautaire qui préexiste au système de management par la qualité.

Partage, exigence, déontologie, respect des exigences légales réglementaires applicables à notre centre de formation et de conseil et notamment de l'article L. 6316-3 du Code du travail relatif à la qualité de la FP, adaptabilité et proximité constituent les éléments majeurs de notre engagement vis-à-vis de nos clients.

Laurence Vérisson, Directrice 27/05/2022



4 DOMAINE D'APPLICATION & ORGANISATION DU SMQ

4.1 DOMAINE D'APPLICATION

Le Système de Management de la Qualité de LV Consultants a pour référence la norme ISO 9001v2015 qui prend appui sur notre certification ISO9001V2008.

Il s'applique uniquement à toutes les activités relatives à la Formation Professionnelle et à l'accompagnement. Ces activités comprennent :

- La formation professionnelle : continue, certifiante, relative à l'alternance et à l'apprentissage
- Les actions d'accompagnement : VAE, bilans de compétences et auprès des organisations en notre qualité d'intervenant en prévention des risques référencés par la DETCC de Guyane

Il exclut les activités hors Formation : location de salles, traduction, communication, création de site Web, photographie, et toute activité hors du champ de la Formation Professionnelle ou de l'accompagnement.

Nos trois sites sont concernés : Cayenne - Kourou – St Laurent Du Maroni

4.2 CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

Le SMQ se caractérise par une organisation clairement définie dans la cartographie ci-après.



L'attention en plus !



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : ACTIONS DE FORMATION ; VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE ; BILAN DE COMPÉTENCES ; ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE



Définir une stratégie d'entreprise attribuer et gérer les moyens

Piloter et promouvoir l'Amélioration continue



Gérer les compétences

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :

- L.8313-1-1' Actions de formation
- L.8313-1-2' Bilans de Compétences
- L.8313-1-3' Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience
- L.8313-1-4' Actions de formation par apprentissage

Toute activité utilisant des ressources et gérée de manière à permettre la transformation d'éléments d'entrée en éléments de sortie est considérée comme processus. Chaque processus est décrit dans une fiche d'identité qui fixe notamment les objectifs du processus et décrit les interactions des processus les uns avec les autres. Toutes ces fiches de processus [liées au présent manuel](#) sont intégrées au dossier [Communication interne>Système de management de la Qualité](#) à la racine de notre espace partagé en ligne LV Consultants.

Les interactions sont également mises en évidence dans le document de présentation des interactions entre les processus ci-dessous et selon une échelle de niveau de 1 à 3 (faible à fort), la nature de ces interactions est précisée dans les fiches d'identité des processus :

PROCESSUS	M 1	M 2	R 1	R 2	S 1
M1		3	2	2	3
M2	3		2	2	1
R1	2	2		3	1
R2	2	2	3		1
S1	3	1	1	1	

5 DETERMINATION DES RESPONSABILITES

5.1 ORGANIGRAMME DE LV CONSULTANTS



5.2 RESPONSABILITES AU SEIN DU SMQ

Sur l'ensemble de ses trois sites, LV Consultants compte des salariés en CDI, en CDD ou en tant que formateurs occasionnels. En fonction des projets et des commandes de prestations, et afin de garantir l'adéquation des prestations aux attentes des clients, notre centre a en outre recours ponctuellement à des prestataires extérieurs experts de leur domaine de spécialité. Pour autant, dans une optique de qualité, tous les membres de notre équipe, quel que soit leur statut, sont appelés à participer à la co-construction et à l'animation de notre SMQ.

Au-delà des responsabilités opérationnelles spécifiées dans l'organigramme



fonctionnel ci- dessus et des missions afférentes précisées dans le document de partage de responsabilités rédigé par la Direction à l'attention des équipes, les responsabilités plus spécifiquement liées au SMQ sont définies ci-après.

Fonctions du CocCoeur

- Définir la stratégie générale et la politique commerciale de l'entreprise
- Définir les objectifs Qualité aux côtés de la présidence de la cellule qualité
- Déployer les ressources pour la mise en œuvre de l'ensemble des missions, conformément aux exigences réglementaires, clients et internes
 - Être le garant de la performance de l'ensemble des processus
- Être le référent des clients internes comme externes
 - Dynamiser le plan de communication afin de gagner en performance autant qu'en ergonomie au travail
 - Définir et donner du sens au partage des rôles et des responsabilités au sein des équipes
 - Développer des partenariats performants et pérennes à l'externe
- Participer à la définition et à la promotion du Système Qualité aux côtés de la présidence de la cellule qualité
- Allouer les moyens nécessaires à la mise en place et à la pérennité du SMQ aux côtés de la présidence de la cellule qualité
- Piloter les revues de direction visant à l'amélioration des processus en traduisant les objectifs dégagés par l'analyse des reportings en plans d'actions correctives et préventives consignées en compte-rendu de revue de direction
- Approuver et valider les évolutions des documents Qualité



- Promouvoir et animer la démarche qualité, avec l'assistance de la présidence Qualité et des pilotes désignés

Fonctions du président de la cellule Qualité, élu démocratiquement par l'ensemble des copilotes pour une durée de 12 mois, pouvant aller jusqu'à 18 maximum.

Le président de la cellule Qualité a pour mission de :

- Contribuer, proposer, innover sur la stratégie qualité chez LV et son déploiement
 - Présider son bureau composé d'un pilote RSE, d'un formateur qualité et d'un pilote veille
- Contribuer à la définition et à la planification de la mise en œuvre du système Qualité, notamment en préparant la documentation nécessaire aux revues de direction, aux audits
- Rédiger et réviser en tant que de besoin la documentation Qualité
- Suivre le traitement des fiches de non-conformité, des actions correctives et préventives engagées
- Préparer les revues de Direction
- Accompagner en tant que de besoin les pilotes en revue de processus et pousser à la révision des objectifs et des critères de suivi de la performance afin que le système qualité soit le plus proactif possible
- Contribuer à la promotion de la démarche Qualité, notamment via des actions de sensibilisation Qualité

Missions des pilotes de processus (PP)

- Aux côtés du président de la cellule qualité, il contribue, propose, innove sur la



stratégie qualité chez LV

- Assurer, en collaboration avec le président de la cellule qualité, la rédaction des documents Qualité, rédiger les documents opérationnels et garantir leur bonne conservation
- Relayer les non-conformités (dysfonctionnements internes ou réclamations clients) au sein de leur processus et en garantir le traitement
- Suivre la performance de leur processus ou des processus impactés par leurs rôles et leur conformité aux exigences réglementaires, clients et internes
- Contribuer à l'amélioration de leur processus ou des processus impactés par leurs rôles, notamment en conduisant des revues de processus et en émettant leurs suggestions d'amélioration via le tableau de "Suivi des non-conformités et améliorations"
- Participer aux revues de direction

Missions Qualité des formateurs référents et des acteurs des processus

Rôles du formateur référent et référent AGATE

- Vérifier et valider la conception des produits de formation
- Rédiger ou valider les progressions pédagogiques
- Accompagner et former les nouveaux formateurs dans son domaine de compétences
Valider et classer les supports pédagogiques dans l'Intranet LV Consultants (qualité et l'exhaustivité des supports// formations dispensées)
- Faciliter et réguler les échanges



- Garantir la complétude et la cohérence des supports de formation diffusés sur l'espace membre de nos clients

Rôle des parties intéressées du processus

- Appliquer les procédures du système qualité
- Informer les clients sur les dispositions relatives à la qualité au sein de LV Consultants et sur les outils mis à leur disposition pour exprimer leur niveau de satisfaction
- Relayer les non-conformités détectées dans leur activité et émettre des suggestions d'amélioration via notre équipe de référents en place
- LV Consultants a constitué une équipe dédiée à l'accompagnement socioprofessionnel de tous ses clients et notamment des apprentis dans le cadre des obligations de LV Consultants comme CFA (article L6231-2 code du travail), avec les responsabilités et les compétences suivantes :

Rôle des référents handicap via la Commission Handi'Cap et ses relais

- Accompagner les personnes en situation de handicap, y compris les personnes souhaitant s'orienter ou se réorienter par la voie de l'apprentissage (entretiens, contacts, adaptations)
- Intégrer des personnes en situation de handicap, en développant leurs connaissances et leurs compétences et en facilitant leur intégration en emploi, en cohérence avec leur projet professionnel.
- Proposer les adaptations nécessaires au bon déroulement de leur formation et le cas échéant de leur contrat d'apprentissage.
- Mettre en œuvre une meilleure visibilité de l'inclusion chez LV Consultants
- Accompagner aux bonnes pratiques d'accessibilité pour les contenus de formation et pour la commercialisation et l'accueil



Rôle du référent CFA

- Assurer la cohérence entre la formation dispensée au CFA et celle dispensée au sein de l'entreprise, en particulier en organisant la coopération entre les formateurs et les maîtres d'apprentissage.
- Suivre et accompagner des apprentis quand la formation est dispensée en tout ou partie à distance.

Rôle de l'accompagnateur CFA

- Accompagner les postulants à l'apprentissage dans leur recherche d'un employeur ou les apprentis ayant interrompu leur formation et ceux n'ayant pas, à l'issue de leur formation, obtenu de diplôme ou de titre à finalité professionnelle
- Accompagner les apprentis dans leurs démarches pour accéder aux aides auxquelles ils peuvent prétendre.

Rôle du référent Mobilité

- Encourager la mobilité nationale et internationale des apprentis mobilisant, au niveau national, les ressources locales et, au niveau international, les programmes de l'Union européenne.

Rôle du conseil de perfectionnement

Examiner et débattre des questions relatives à l'organisation et au fonctionnement du centre de formation d'apprentis dans le cadre de l'Article L6231-3 et R6233-40 du Code du travail, notamment sur :

- « 1° Le projet pédagogique du centre de formation d'apprentis ;
- « 2° Les conditions générales d'accueil, d'accompagnement des apprentis, notamment des apprentis en situation de handicap, de promotion de la mixité et de la mobilité nationale et internationale ;



- « 3° L'organisation et le déroulement des formations ;
- « 4° Les conditions générales de préparation et de perfectionnement pédagogique des formateurs ;
- « 5° L'organisation des relations entre les entreprises accueillant des apprentis et le centre ;
- « 6° Les projets de convention à conclure, en application des articles L. 6232-1 et L. 6233-1, avec des établissements d'enseignement, des organismes de formation ou des entreprises ;
- « 7° Les projets d'investissement ;
- « 8° Les informations publiées chaque année en application de l'article L. 6111-8.

Constitué de la direction, du Relais CFA, du Référents CFA, du conseiller en Mobilité, du Référents Handicap et des Représentants d'organisations professionnelles ;

En attente des décrets d'application pour savoir si les missions et le fonctionnement du conseil de perfectionnement sont modifiées.

6 GESTION DES INFORMATIONS DOCUMENTEES

La documentation liée au SMQ de LV Consultants est informatisée et enregistrée dans un espace de stockage Intranet en ligne sécurisé.

6.2 LES REFERENTIELS

Notre système Qualité est associé aux référentiels suivants :

- La norme ISO 9001V2015



- Le référentiel RNQ QUALIOPI
- Les textes législatifs et réglementaires en vigueur dans le secteur de la formation, notamment le décret qualité no 2015-790 du 30 juin 2015 et La réforme 2018 portant sur l'apprentissage, l'assurance chômage et la formation professionnelle comprenant notamment les décrets 2019-564 et 2019-565 du 06 Juin 2019.
- Datadocké dès le 1^{er} référencement

7 SUIVI DU SYSTEME ET AMELIORATION

Structure évolutive, notre SMQ répond à un souci de suivi et d'optimisation.

7.2 SUIVI DES OBJECTIFS

La mise en œuvre des objectifs de direction déclinés de notre politique Qualité et d'objectifs de résultat fait l'objet d'un suivi attentif mesuré objectivement via les indicateurs consignés dans le tableau de bord Qualité renseigné par les pilotes de processus.

Tout objectif non atteint fait l'objet d'une Fiche d'Amélioration suivie par le biais du tableau de "Suivi des non-conformités et améliorations".

Des revues de processus déclenchées en tant que de besoin permettent en outre aux pilotes de processus et à leur équipe de travailler de s'impliquer pleinement dans la démarche d'amélioration, de faire état des éventuelles difficultés rencontrées dans la mise en œuvre et/ou le suivi des dispositions établies, voire de proposer des réajustements desdites dispositions.



7.3 AMÉLIORATION

Dans un souci d'amélioration, tous les collaborateurs de LV Consultants sont encouragés à émettre une proposition d'amélioration via le tableau de "Suivi des non-conformités et améliorations".

Les suggestions d'amélioration considérées comme efficaces et en accord avec la stratégie d'entreprise sont validées en revue de Direction, suivant les modalités décrites dans la procédure "Maîtrise des actions correctives et préventives". Le recours à l'intelligence collective garantit ainsi une optimisation du SMQ.