



Manuel qualité

LV Consultants

Document stratégique

Version 47 04/04/2025



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



L'attention en plus !



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	17
4.1 DOMAINE D'APPLICATION	17
5 DETERMINATION DES RESPONSABILITES.....	20
6 GESTION DES INFORMATIONS DOCUMENTEES	27
7 SUIVI DU SYSTEME ET AMELIORATION	27

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/>.



L'attention en plus !



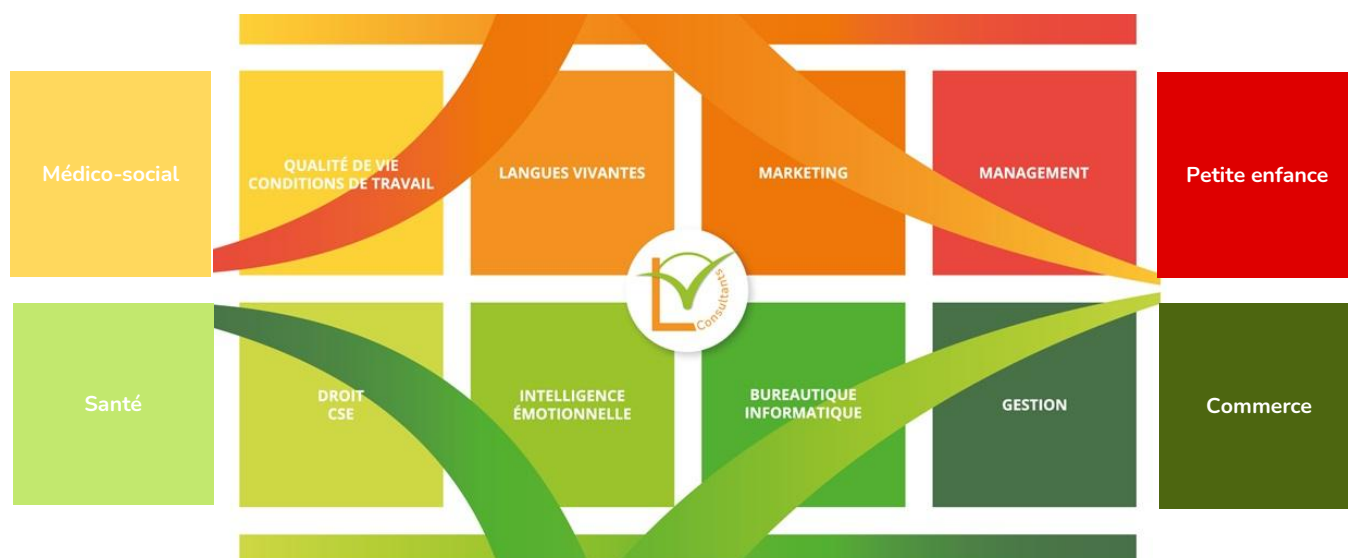
2 PRESENTATION DE LV CONSULTANTS

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'association, 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, coaching professionnel
- **Formations et conseil dans les domaines suivants :**





L'attention en plus !



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 prestation d'accompagnement spécialisé, notamment en IPRP, QVT, QSE, RSE, communication, GPEC, amélioration des conditions de travail, médiation, etc.



L'attention en plus !

**FORMATION
PROFESSIONNELLE**

APPRENTISSAGE

CONSEIL RH

**BILAN DE
COMPÉTENCES**



L'attention en plus !



LV CONSULTANTS

Offre de Formation en Apprentissage-Alternance-CPF

Offre de Formation certifiante

* Niveau sur la nomenclature européenne. N4 = niveau Bac/ N5 = Bac+2 / N6 = bac +4/ N7 = bac+5 TP : Titre Professionnel DE : Diplôme d'Etat

Gestion - Management	MASTERE Manager du Développement d'Entreprise et Commercial (N7)	MASTERE Manager Achats & Approvisionnement (Douanes) (N7)	Commerce - Communication Achat - Douanes - Logistique
	MASTERE Manager des Ressources Humaines (N7)	BACHELOR Chargé(e) de Marketing & de Communication (N6)	
	MASTERE Manager Santé Sécurité Environnement (N7)	BACHELOR Responsable du Développement Commercial France & International (N6)	
	TP Responsable de Petite ou Moyenne Structure (N5)	BACHELOR Coordinateur Logistique Transport Douane (N6)	
	TP Assistant(e) Ressources Humaines (N5)	TP Responsable d'Etablissement Marchand (N6)	
	TP Animateur Qualité Sécurité Environnement (N5)	TP Manager d'Unités Marchandes (N5)	
	TP Assistant(e) de Direction (N5)	TP Développeur web & web mobile Influenceur (N5)	
	TP Gestionnaire Comptable et Fiscal (N5)	TP Technicien Supérieur en Méthodes & Exploitation Logistique (N5)	
	TP Gestionnaire de Paie (N5)	TP Technicien en Logistique d'Entreposage (N4)	
	TP Secrétaire Assistant(e) (N4)	TP Assistant(e) Manager d'Unité Marchande (N4)	
TP Secrétaire Comptable (N4)	TP Employé(e) Commercial (N3)	Tourisme Industrie	
DEUST Préparateur Technicien en pharmacie (N5)	TP Conseiller Vendeur en Voyages (N4)		
TP Secrétaire Assistant(e), Médico Social (N4)	TP Réceptionniste en Hôtellerie (N4)		
DE Auxiliaire de Puériculture (N4)	TP Employé(e) d'Etage (N4)		
CAP Accompagnant éducatif petite enfance (N3)	TP Employé(e) Polyvalent(e) en Restauration (N3)		
TP Assistant(e) de Vie aux Familles (N3)	TP Technicien en Maintenance Industrielle (N4 et N5)		
TP Formateur Professionnel d'Adultes (N5)			

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

Les + LV Consultants

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, coach, consultants RH, conseiller en insertion socioprofessionnelle et notre commission Handi'Cap composée de référents handicaps, et des référents métiers pour chaque titre professionnel**



2.2 NOTRE COMMISSION HANDI'CAP

Les enjeux de notre commission sont les suivants :

- Garantir une veille réglementaire et métier à l'inclusion des situations de handicap de l'ensemble de nos clients, pour l'ensemble de nos prestations de formation et de conseil,
- Permettre un échange de pratiques et un codéveloppement au sein de l'équipe pluridisciplinaire, composée de psychologues, ergonomes, consultants RH, coachs, juristes, formateurs, conseillers, qui interviennent sur des missions de référent Handicap, de relais handicap, de Référent en Ressources Handicap formation et/ou de consultant.

Le référent handicap, son relais, comme tout professionnel engagé dans l'inclusion des différences 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.

SOLLICITER LES MEMBRES DE LA COMMISSION HANDICAP

Via sa présidente, Olwenn MONCOLIN : DGA-ouest@lvconsultants.fr ; 06 94 26 10 24

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 opérationnels.

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.



L'attention en plus !



Engagée dans le développement socio-économique de la Guyane, la dirigeante de LV CONSULTANTS est administratrice de groupements et d'un syndicat d'employeurs. Elle est notamment engagée pour la prévention des entreprises en difficultés. Ses différents mandats lui permettent de contribuer activement aux comités interprofessionnels et de recenser ensemble les besoins de formation du territoire. **Notre mission : l'ingénierie formation pour promouvoir la performance de nos organisations et l'employabilité des Guyanais.**

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 l'industrie et 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**, qui 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 nos actions avec **France TRAVAIL et la Mission locale.**



L'attention en plus !



2.4 Nos habilitations et référencements

Les **habilitations** dont nous justifions dans le domaine médico-social, de la gestion, des langues vivantes et des compétences fondamentales traduisent l'expertise de nos équipes.



Dans le domaine des langues vivantes, LV Consultants est le premier centre de formation TOUT PUBLIC de Guyane habilité TOEIC depuis 2011. LV est agréé depuis 2015 par le rectorat comme centre d'examen du DCL.



Dans le domaine de **la santé**, nous sommes fiers de compter comme partenaire



l'université d'Angers pour le DEUST Préparateur en pharmacie

Dans le domaine **du dialogue social**, notre centre est depuis 2013 habilité par la DETCC Guyane à dispenser des formations économiques aux membres du **CSE**.

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

Nous sommes agréés par la DETCC à organiser les sessions de validation de nombreux titres professionnels dans les domaines de la gestion, des RH, du commerce, de l'hôtellerie-restauration, de la maintenance et du médico-social.



Aux côtés du collège de Paris et de ses partenaires,

Nous proposons des certifications de niveau 6 à 7 dans les domaines du commerce, des achats, de la logistique, de la communication et des Ressources Humaines



Aux côtés d'IFSGO nous proposons la certification « Animateur QSE »

Enfin, nous sommes référencés par France COMPETENCES comme organisme évaluateur **CLÉA®** et **CLÉA NUMÉRIQUE®** et **CléA Management**





L'attention en plus !



IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE

« Au fait des exigences propres aux organismes institutionnels, LV Consultants s'est dimensionné pour répondre à tous les besoins de formation de ses clients et institutionnels.



LV Consultants contient au sein **de ses trois pôles formation de Cayenne, Kourou et St-Laurent du Maroni :**

- 21 salles de formation
- 2 laboratoires de langue
- 1 plateau technique et 1 laboratoire
- 3 salles dédiées aux bilans de compétences
- 3 salles informatiques permanentes
- Carbet, terrasses extérieurs et espaces de coworking

Nos locaux sont accessibles et conformes aux normes de sécurité et d'hygiène pour l'accueil des publics, en conformité avec les normes d'une ERP de 5^{ème} catégorie.



LV Consultants propose **la mise en place du suivi à distance en fonction des besoins.**

LV Consultants assure ainsi une **continuité pédagogique** pour l'ensemble de ses formations quel que soit la situation de Cayenne à St Laurent en intra-agences ou depuis les communes éloignées.

Nos salles de formation sont équipées d'écrans permettant une connexion facile en distanciel avec écrans interactifs.

- Nos formateurs sont formés sur l'animation pédagogique en distanciel et mixte depuis 2017





L'attention en plus !



3 POLITIQUE QUALITE ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

3.1 NOS VALEURS

« La formation, l'attention en plus »

Former pour transformer, innover pour impacter. Chez LV Consultants, notre ambition va bien au-delà de la simple transmission de savoirs : nous formons pour révéler, élever, faire grandir. Dans une Guyane en pleine mutation économique, sociale et technologique, nous plaçons l'humain, l'innovation et l'agilité au cœur de notre engagement qualité.

SATISFAIRE LE CLIENT

"La formation, l'attention augmentée."

Être à l'écoute ne nous suffit plus. Nous anticipons, co-construisons et personnalisons nos réponses aux attentes des entreprises et des apprenants. Nous proposons **des parcours sur-mesure, flexibles, hybrides et orientés résultats concrets et durables.**

Notre engagement est de faire de chaque formation **une expérience transformatrice, une opportunité de développement personnel, d'adaptation professionnelle et d'inclusion sociale.** Parce que former, c'est aussi redonner confiance, réconcilier avec l'apprentissage et ouvrir des portes vers l'emploi et l'évolution.

ÉCOUTER ET CONSEILLER

Nous croyons à une approche **conseil proactive et intégrée** : diagnostic RH, ingénierie pédagogique co-créée, suivi individualisé, analyse des retombées et **mesure d'impact** font partie intégrante de notre action.

Nous sommes partenaires des acteurs de la formation, du secteur public, des PME locales comme des grands groupes, pour bâtir ensemble une offre **utile, visible et impactante.**



L'attention en plus !



Grâce à notre **espace client digitalisé**, aux webinaires réguliers et à notre **veille RH et réglementaire**, nous contribuons activement à la professionnalisation continue de nos interlocuteurs.

INNOVER POUR MIEUX FORMER

Innovation pédagogique + innovation numérique = innovation sociale

Nos équipes scrutent en permanence les tendances, les outils et les usages pour **dépasser les modèles classiques de formation**. Capsules vidéo, classes virtuelles collaboratives, IA éducative, coaching digitalisé... LV Consultants met à disposition **le meilleur de la pédagogie 4.0**, au service de **la réussite des apprenants et des projets de nos clients**.

Notre objectif est clair : **former aujourd'hui pour les métiers de demain**, en Guyane comme au-delà.

CULTIVER L'ESPRIT D'ÉQUIPE ET LA COOPÉRATION NUMÉRIQUE

Notre force, c'est **notre collectif**. Une équipe passionnée, engagée, multiculturelle, et connectée. Chaque formateur, chaque collaborateur contribue activement à l'ADN LV : **le plaisir de transmettre, le goût de l'excellence et le sens du partage**.

À travers notre **plateforme collaborative guyanaise unique**, nos experts mutualisent leurs contenus, leurs bonnes pratiques et leurs innovations. **Le savoir devient vivant, évolutif, collectif**. C'est cette intelligence partagée qui nous permet d'avancer ensemble, d'apprendre les uns des autres, et de bâtir **un écosystème de formation agile et solidaire**, tourné vers le futur.



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 et R3)
- 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, R3)



L'attention en plus !



- LV Consultants s'est de longue date saisie de la question de **la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)**. Fort de sa présence sur le territoire guyanais, et avec l'ambition d'améliorer son impact sociétal et environnemental et sa contribution à faire de demain un monde meilleur, notre politique RSE repose sur les objectifs suivants :
 - **1. Engagement envers notre communauté locale** : Nous sommes résolus à perpétuer et développer notre rôle actif et positif dans la société guyanaise. Nous nous efforçons de soutenir des initiatives locales, de participer aux partenariats locaux et nationaux, ainsi que d'œuvrer pour l'accès à la connaissance et la montée en compétences des guyanais. Nous avons à cœur de développer une offre de formation fondée sur les besoins territoriaux, et ainsi de créer des ressources humaines locales d'aujourd'hui et de demain. (M1)
 - **2. Respect de l'environnement** : Nous sommes déterminés à minimiser notre empreinte environnementale, et cherchons aujourd'hui les meilleurs moyens pour préserver nos ressources et limiter notre impact sur l'écologie. (M1) (R2) (M2) (R3)
 - **3. Bien-être de nos employés** : Nous nous engageons à maintenir des conditions de travail conformes à la législation, à offrir un espace d'expression et de flexibilité à nos employés tout en les encourageant à développer leurs compétences. (S1)
 - **4. Satisfaction de nos clients et fournisseurs** : Nous nous engageons à maintenir de bonnes conditions d'accueil, de traitement et de sécurité à toutes nos parties prenantes, y compris nos clients et nos fournisseurs. (M1)

- **5. Diversité et inclusion** : Nous valorisons la diversité et avons à cœur de compter parmi nous des collègues de différents horizons géographiques. Nous œuvrons également dans le secteur du handicap et sommes dévoués à faire perdurer nos partenariats avec les acteurs locaux dans le secteur du handicap. (S1) (R2)
- **6. Mesure et amélioration continue** : Nous mesurons régulièrement nos progrès en matière de RSE et nous nous engageons à apporter des améliorations continues, avec l'appui d'une pilote RSE. Nous sommes ouverts aux commentaires de nos parties prenantes pour nous aider à évoluer dans la bonne direction. (M2)
- **7. Loyauté des pratiques** : Nous nous engageons à nous retirer de la scène politique locale ou territoriale dès lors qu'un conflit d'intérêt se profile, afin de garder une neutralité dans nos pratiques. (M1) (R2) (R3)

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.

Par ailleurs, nous nous engageons à satisfaire aux exigences légales et autres exigences relatives à l'expertise et à améliorer en continu le système de management de la qualité relatif au référentiel Expert CSE (QUALIANOR CERTIFICATION).

Laurence Vérison, Directrice 14/03/2025





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 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 relevant de la formation continue : VAE, bilans de compétences
- Les actions de conseil : interventions en notre qualité d'intervenant en prévention des risques, conseil en Ressources Humaines,
 - Expert CSE dans le cas où nous obtiendrions l'agrément

Il exclut les activités hors Formation et hors conseil : location de salles, traduction, communication.

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

De plus la conformité des prestations relatives au processus R2, relatives à la formation professionnelle est surveillée par les audits dans le cadre du label QUALIOPI.

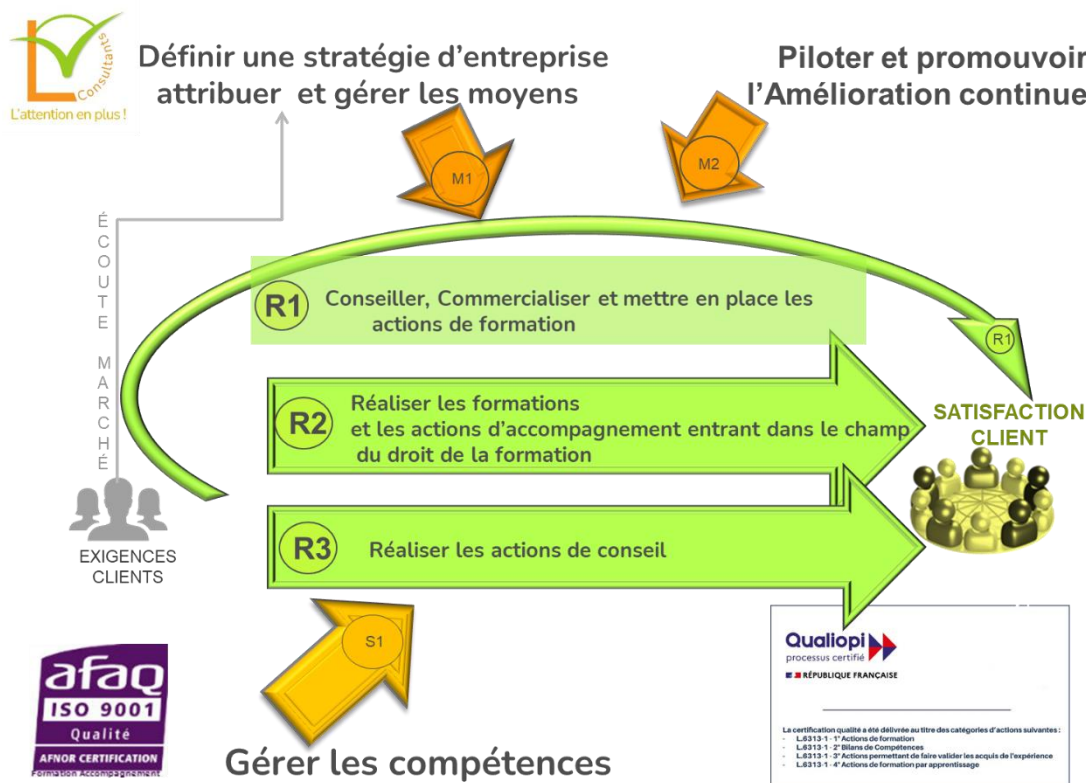
Les prestations relatives à l'expertise CSE du processus R3 pourront se tenir sous réserve que LV Consultants obtienne l'habilitation QUALIANOR dans le domaine d'application. Le référentiel QUALIANOR trouve à s'appliquer concernant les prestations de conseil et

notamment les prestations d'audit CSE. La certification QUALIANOR est rendue obligatoire pour les organismes experts auxquels les comités sociaux peuvent recourir en application de l'article L. 2315-94 du code du travail.

Par expertise, on entend l'ensemble des missions auprès d'un comité social confiées à l'organisme au sens de l'article L. 2315-94 du code du travail. Le terme « comité » regroupe les différents comités issus du privé et du public : comité sociaux et économique – secteur privé ; comités sociaux d'administration – fonction publique d'Etat ; comités sociaux d'établissement – fonction publique hospitalière ; comités sociaux territoriaux – fonction publique territoriale.

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

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



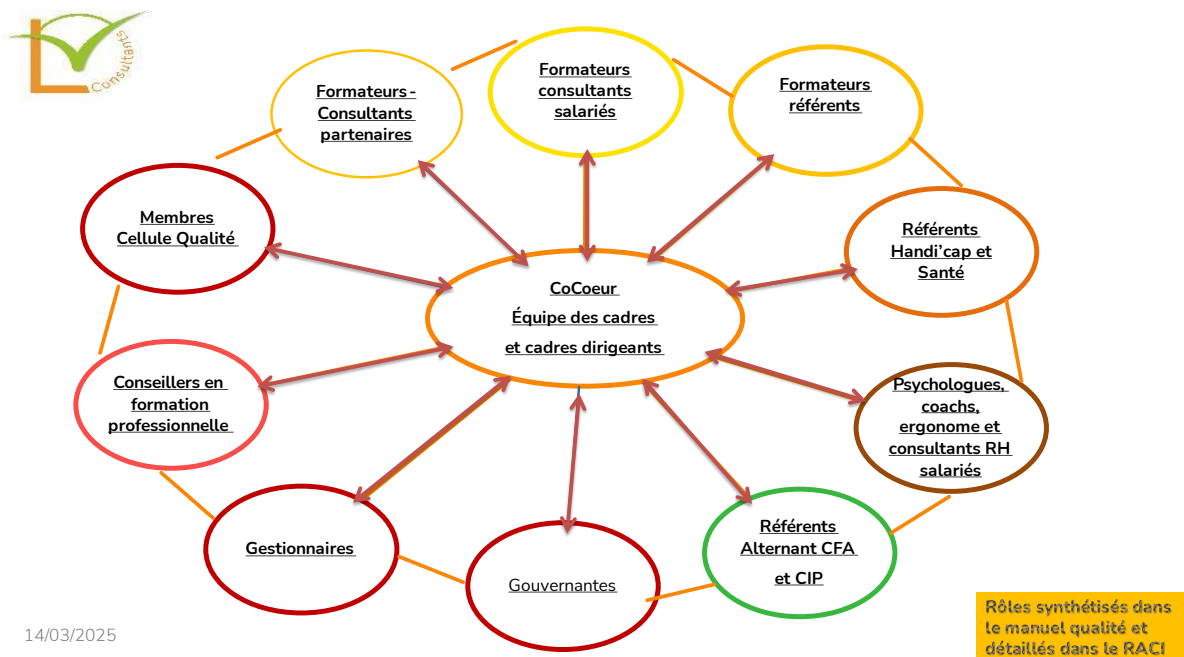
Toute activité utilisant des ressources et gérée de manière à permettre la transformation d'éléments d'entrée en éléments de sortie est considérée comme processus. Chaque processus est décrit dans une fiche d'identité qui fixe notamment les objectifs du processus et décrit les interactions des processus 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	R 3	S 1
M1		3	2	2	2	3
M2	3		2	2	2	1
R1	2	2		3	3	1
R2	2	2	3			1
R3						
S1	3	1	1	1	1	

5 DETERMINATION DES RESPONSABILITES

5.1 ORGANIGRAMME DE LV CONSULTANTS



5.11 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.



L'attention en plus !



Fonctions du CoCoeur

- 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



L'attention en plus !



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 :

- Contribue, propose, innove sur la stratégie qualité chez LV et son déploiement
 - Préside son bureau composé d'un pilote RSE, 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 pousse 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 responsable Qualité, la rédaction des documents Qualité, rédiger les documents opérationnels et garantir leur bonne conservation



L'attention en plus !



- 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 une Fiche d'Amélioration adressée automatiquement au responsable Qualité
 - 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/ développement des produits de formation au regard des exigences réglementaires du produit et du droit de la formation mais aussi des exigences d'innovations pédagogiques, d'interactivité et des exigences clients. Cf « check list de conception ou de développement de produit » et modèles associés (diaporama et scénario)
- 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)
- Garantir la complétude et la cohérence des supports de formation diffusés sur l'espace membre de nos clients



L'attention en plus !



- Formaliser les revues de conception/développement au sein de notre SI. Seule cette tâche ne peut être menée que par un formateur référent interne ; raison pour laquelle un référent AGATE peut être attaché à un référent externe.

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



L'attention en plus !



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.

6.11 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**
- **Référentiel QUALIANOR**

7 SUIVI DU SYSTEME ET AMELIORATION

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

7.11 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



L'attention en plus !



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.

7.12 AMELIORATION

Dans un souci d'amélioration, tous les collaborateurs de LV Consultants et tous les clients sont encouragés à émettre une proposition d'amélioration via la Fiche d'Amélioration pour Suggestion d'Amélioration en ligne dont les données sont directement transmises au président de la cellule qualité pour analyse.

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.