

LIVRET QUALITE

Les Ailes de l'Emploi



FORMER - ASSIMILER - CONSCIENTISER

- Présentation de l'organisme de formation
- Référentiel Qualiopi et organisation interne
- Les outils de la démarches qualité
- Veilles et mises à jour

4.1 Veille métier

4.2 Veille pédagogique et technologique

4.3 Veille réglementaire

4.4 Fiche outil – Accueil des publics DYS

- Amélioration continue et analyse des écarts
- Suivi des formations et ajustements en temps réel
- Évaluations et indicateurs qualité
- Réclamations, retours, incidents : gestion constructive
- Accessibilité et Inclusion
- Communication, transparence et annexes
- Conclusion

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME



Nom, statut, historique

Les Ailes de l'Emploi est un organisme de formation indépendant, porté par Ludivine, formatrice depuis plus de 20 ans. Créé en 2009 en tant que SARL, il a évolué au fil des ans pour devenir un lieu de formation pas comme les autres, où se croisent humains, chevaux, et pédagogies sensibles. Depuis 2014, il est installé à Vergèze, dans un environnement verdoyant, accessible et adapté aux publics variés.

Missions et valeurs

Les Ailes de l'Emploi a pour mission d'accompagner chacun-e vers un positionnement professionnel solide, une meilleure estime de soi, et une capacité à agir dans un cadre bienveillant mais exigeant. Ses valeurs : l'efficacité concrète, l'adaptabilité, l'humanité, et la sensibilité aux singularités de chacun.

Spécificités

L'organisme se distingue par la variété de ses approches : formations classiques, formations sur site, modules en visioconférence, pédagogies actives, mais aussi formations immersives avec la Formation Assistée par les Chevaux (FAC). La FAC constitue un outil parmi d'autres, utilisé de manière ciblée pour certains publics ou objectifs. Elle est complétée par des outils sensoriels (simulateurs de vieillissement, jeux, pictogrammes...) et par une approche dite de "pédagogie sensitive" : faire vivre avant d'expliquer, ressentir avant de théoriser.

Engagements qualité

Ludivine ne propose pas une formation pour former, mais pour transformer. Chaque action est construite avec des objectifs de compétence clairs, adaptés à la réalité du terrain et pensés pour être exploitables immédiatement. Le critère d'un savoir véritable est son efficacité.

RÉFÉRENTIEL QUALIOPI ET ORGANISATION INTERNE



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

Structure du référentiel

Le référentiel national qualité (Qualiopi) s'articule autour de 7 critères et 32 indicateurs, portant sur l'information du public, les objectifs des prestations, l'adaptation aux publics bénéficiaires, les moyens mobilisés, les compétences des formateurs, l'environnement socio-économique, et l'amélioration continue.

Une application adaptée à une structure à taille humaine

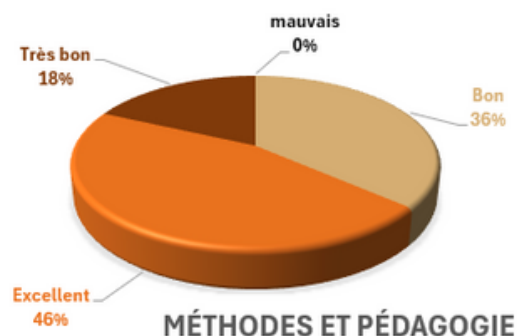
En tant qu'organisme géré par une seule personne, Les Ailes de l'Emploi applique le référentiel avec rigueur, tout en le contextualisant à la réalité d'un fonctionnement unipersonnel. Les responsabilités sont centralisées, mais des collaborations ponctuelles (assistante FAC, intervenants extérieurs, partenaires institutionnels) viennent renforcer la dynamique.

Rôles et responsabilités

Ludivine assure l'ensemble des fonctions : conception pédagogique, animation, gestion administrative, suivi qualité, relation financeurs et bénéficiaires. Pour certaines tâches spécifiques, elle s'entoure d'intervenants de confiance ou d'experts métier (ex. accompagnement Qualiopi, photographie, sécurité). Chaque rôle est défini, même s'il est parfois assumé par la même personne.

Externalisations et partenariats

Certaines fonctions peuvent être externalisées de manière ponctuelle : audit qualité, soutien administratif Qualiopi, expertise comptable ou accompagnement réglementaire. Les Ailes de l'Emploi s'appuie aussi sur un réseau de partenaires engagés dans la formation, l'insertion ou l'accompagnement de publics spécifiques.



LES OUTILS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Outils internes de suivi

L'organisme utilise différents outils pour structurer, tracer et améliorer son fonctionnement : trames de déroulés pédagogiques, fiches de présence, grilles d'évaluation, modèles de conventions, relevés de satisfaction, trames d'adaptation pour les PSH, et un tableau de bord général.

Tableau de veilles

Un tableau structuré permet de tracer les trois types de veille exigés par Qualiopi : réglementaire, métier, pédagogique/technologique. Chaque ligne du tableau fait apparaître le thème suivi, la source, la date, les contacts éventuels, l'action mise en œuvre, et son impact. Ce tableau est actualisé régulièrement et exploité pour orienter les actions de formation.

Suivi des formations

Les Ailes de l'Emploi dispose d'un processus clair pour chaque session : recueil du besoin, élaboration conjointe des objectifs, adaptation des modalités pédagogiques, animation, évaluation à chaud et à froid, bilan interne. Tous les documents sont personnalisés selon le client ou le groupe formé.

Traçabilité et archivage

Tous les documents relatifs à une formation (avant, pendant, après) sont conservés de manière structurée et sécurisée, sous format numérique. Le nommage des fichiers permet une lecture rapide et une recherche facilitée. Un outil de sauvegarde automatique est utilisé pour sécuriser les données.



LA VEILLE STRATÉGIQUE, PÉDAGOGIQUE ET RÉGLEMENTAIRE



Définition des types de veille

La veille est un processus actif de recherche, d'analyse et d'exploitation des informations pertinentes. Elle se décline en trois volets principaux :

- Réglementaire : suivre les évolutions des textes de loi, décrets, et cadres de financement.
- Métier : suivre l'évolution des besoins des publics, du marché de l'emploi, des tendances du secteur.
- Pédagogique et technologique : suivre les innovations pédagogiques, les outils numériques, les pratiques inclusives.

Fréquence et sources

La veille est menée de manière régulière, à fréquence variable selon la nature :

- Réglementaire : au minimum mensuelle (via Legifrance, DREETS, OPCO...)
- Métier : trimestrielle (via Pôle Emploi, études sectorielles, réseaux professionnels)
- Pédagogique : bimestrielle (Centre Inffo, Eduscol, newsletters spécialisées...)

Outils de recueil et d'analyse

Un tableau de veille est structuré autour de plusieurs colonnes : source, date, thème traité, action engagée, impact observé, et mode de diffusion. Chaque veille est analysée avec une attention particulière pour son applicabilité directe dans les actions de formation.

Actions mises en œuvre

Chaque veille pertinente donne lieu à une réflexion concrète : modification de support, ajustement de programme, création d'un outil, changement dans l'organisation. Les actions sont tracées dans le tableau de veille.

Exemples concrets

- Veille sur l'accessibilité numérique → refonte des supports avec pictogrammes et couleurs contrastées.
- Veille sur les financements CPF → mise à jour des documents contractuels et d'information.
- Veille pédagogique sur les troubles DYS → création d'une fiche-outil pour les formateurs du centre équestre.

FICHE OUTIL – ADAPTER SA PÉDAGOGIE POUR LES APPRENANTS DYS

E X E M P L E

Fiche outil
associée à un
PowerPoint : la
jungle des DYS

Objectif : Permettre aux formateurs et intervenants d'adapter simplement leur posture, leurs supports et leur communication pour favoriser l'inclusion des personnes présentant des troubles DYS (dyslexie, dyspraxie, dysphasie, dyscalculie, TDAH...)

Principes de base :

- Créer un cadre rassurant, explicite et bienveillant
- Utiliser des supports visuels simples, clairs et aérés
- Donner du sens à chaque activité : dire pourquoi on fait les choses
- S'appuyer sur la verbalisation et la reformulation fréquente

Astuce pédagogique :

- Lire les consignes à voix haute et les reformuler
- Utiliser les couleurs, pictogrammes ou schémas pour illustrer les idées
- Fractionner les consignes longues en étapes courtes
- Proposer plusieurs modalités de réponse (orale, écrite, dessinée)

Posture du formateur :

- Observer sans juger
- Encourager les essais plutôt que les résultats
- Accepter les silences ou les temps de traitement plus longs
- Ne jamais infantiliser : un trouble n'est pas une incompetence

Exemples d'adaptation réalisées :

- Utilisation de trames à compléter pour éviter la page blanche
- Mise à disposition de cartes mentales ou visuelles
- Remise en fin de session d'un document synthétique illustré
- Travail en binôme pour favoriser l'entraide

Rappel : Une pédagogie adaptée aux DYS est bénéfique à l'ensemble des apprenants.



SUIVI DES ÉCARTS ET AMÉLIORATION CONTINUE

Définition des écarts observés

Un écart désigne toute situation où la pratique, le résultat ou l'organisation s'éloigne de ce qui était prévu, annoncé ou attendu. Il peut être repéré en interne, lors d'un échange, ou à l'occasion d'un retour de bénéficiaire ou de partenaire. Une non-conformité désigne tout écart entre ce qui est prévu et ce qui est réalisé, que ce soit dans les processus, les livrables ou les engagements. Elle peut être repérée en interne, lors d'un audit, ou signalée par un bénéficiaire ou un partenaire.

Outils de détection et d'analyse

Les retours des bénéficiaires (questionnaires, échanges informels), les observations de terrain, les autoévaluations, ou encore les échanges avec les partenaires peuvent faire émerger des écarts ou des points de vigilance. Une fiche de suivi est alors renseignée pour consigner les faits, les causes supposées et les actions envisagées. Les retours des bénéficiaires (questionnaires, échanges informels), les observations de terrain, les autoévaluations, ou encore les échanges avec les partenaires peuvent faire émerger des points à corriger. Une fiche de non-conformité est alors rédigée pour consigner les faits, les causes supposées et les actions correctives envisagées.

Traitement et suivi

Chaque situation est examinée individuellement : identification de l'écart, proposition d'actions correctives ou ajustements, mise en œuvre et vérification. Le suivi est formalisé dans un tableau de suivi et dans le plan d'amélioration continue. Chaque non-conformité fait l'objet d'un traitement individuel : identification, proposition d'actions correctives, mise en œuvre et vérification. Le suivi est formalisé dans un tableau spécifique ou dans le plan d'amélioration continue.

Plan d'amélioration continue

Au-delà des non-conformités, Les Ailes de l'Emploi s'engage dans une dynamique d'amélioration permanente : observations de terrain, retours clients, innovations pédagogiques ou nouvelles contraintes réglementaires sont autant d'éléments qui alimentent les ajustements. Les pistes d'amélioration sont classées, planifiées et suivies régulièrement.

Exemples concrets

- Écart constaté : retard dans l'envoi d'attestations de formation → action : mise en place d'un rappel automatique post-formation : retard dans l'envoi d'attestations de formation → action : mise en place d'un rappel automatique post-formation
- Écart constaté : difficulté de compréhension d'un public DYS → action : adaptation immédiate du support + création de pictogrammes
- Amélioration continue : retour d'un partenaire sur la clarté des objectifs → action : reformulation des intitulés dans les livrets d'accueil et conventions



ECOUTE ET SATISFACTION DES BÉNÉFICIAIRES



Remarque préalable : Après chaque session de formation, un compte rendu est rédigé. Il permet de noter les points marquants de la séance, les écarts entre ce qui était prévu et ce qui a été réalisé, les ajustements pédagogiques opérés en direct, ainsi que les réactions des bénéficiaires. Ce document, synthétique mais rigoureux, constitue une trace précieuse de l'adaptation continue et du suivi qualitatif. Il nourrit à la fois l'analyse de la satisfaction et le plan d'amélioration.

Modalités de recueil

Les retours des bénéficiaires sont collectés à différents moments du parcours :

- Avant la formation : recueil des attentes par mail, téléphone ou entretien informel.
- Pendant la formation : ajustements en direct à partir des observations, questionnements ouverts, espace de parole.
- En fin de formation : évaluation à chaud (questionnaire ou échanges oraux).
- Après la formation : contact à froid (à 3 ou 6 mois) pour mesurer les effets concrets : si formation longue.

Outils utilisés

- Fiches de satisfaction (adaptées à chaque public)
- Grille d'évaluation individualisée
- Retour libre par mail ou téléphone
- Formulaires anonymes en ligne si souhaité

Analyse et utilisation des retours

Chaque retour est consigné et analysé. Les tendances sont identifiées (points forts, axes à renforcer) et des ajustements sont proposés. Certaines idées issues des bénéficiaires ont même donné naissance à de nouveaux modules ou outils.

Exemples concrets

- Suggestion d'un bénéficiaire sur l'ajout de pictogrammes → mis en œuvre dans toutes les trames 2025
- Retour sur l'ambiance FAC perçue comme facilitante → réintroduction de ce module pour d'autres publics
- Demande d'un support synthétique "papier" en fin de formation → généralisation d'un "mémo de fin de session"

Place de la parole libre

L'écoute ne se limite pas à des cases cochées. Ludivine valorise les moments de parole spontanée, d'échange informel ou d'émotion partagée comme autant d'indices de réussite. Cette écoute sensible fait partie intégrante de la pédagogie de l'organisme.

ACCESSIBILITÉ ET INCLUSION

Accessibilité physique et logistique

Les Ailes de l'Emploi est situé dans un lieu pensé pour être accessible au plus grand nombre : parking gratuit, salle de formation de plain-pied, sanitaires adaptés, et proximité immédiate des commerces et transports. L'accueil des personnes en situation de handicap est préparé en amont grâce à un échange individuel visant à anticiper les besoins spécifiques.

Adaptation pédagogique

Les formations proposées s'adaptent aux profils des apprenants : troubles cognitifs, sensoriels, psychiques ou autres. Des supports spécifiques sont conçus (pictogrammes, synthèses visuelles, trames préremplies) et la posture du formateur est ajustée. La pédagogie sensitive permet à chacun de s'exprimer autrement que par le verbal ou l'écrit formel.

Référente handicap

Ludivine assure également la fonction de référente handicap. Elle est formée à l'accompagnement des publics à besoins spécifiques, en lien avec les préconisations de l'Agefiph et les recommandations des financeurs. Elle travaille en lien avec les partenaires sociaux et médico-sociaux lorsque c'est nécessaire.

Inclusion dans la dynamique de groupe

L'inclusion ne se décrète pas, elle se construit. L'ensemble des activités de groupe vise à faire de la différence une richesse. Les outils utilisés favorisent l'entraide, la reconnaissance des singularités et l'émergence des compétences de chacun.

Exemples concrets

- Intégration réussie d'un participant malvoyant avec adaptation orale renforcée
- Inclusion d'adultes en transition identitaire dans des ateliers FAC avec reconnaissance par les pairs
- Utilisation de simulateurs de handicap pour sensibiliser des groupes valides à la question de l'inclusion



COMMUNICATION, TRANSPARENCE ET ANNEXES



Supports de communication

Les Ailes de l'Emploi communique à travers son site internet www.forma-box.com, ses réseaux sociaux, ses vidéos pédagogiques et ses supports imprimés. Chaque document diffusé est réfléchi pour allier accessibilité, clarté et pertinence.

Communication avec les bénéficiaires

Dès la prise de contact, une information claire est fournie sur le contenu des formations, leurs objectifs, les modalités pédagogiques, le coût et les conditions d'accès. Les échanges sont personnalisés, bienveillants et orientés vers la recherche de solutions adaptées.

Transparence des pratiques

Le livret d'accueil, la convention de formation, les conditions générales, ainsi que le planning et les modalités d'évaluation sont transmis en amont. Les bénéficiaires sont informés de leur droit à réclamation, de l'existence de la référente handicap, et des canaux pour faire part de leurs remarques ou suggestions.

Traçabilité des échanges

Les échanges avec les bénéficiaires, partenaires et financeurs sont tracés (emails, comptes rendus, bilans). Cette traçabilité permet un suivi rigoureux et cohérent, et renforce la relation de confiance.

Annexes proposées

- Grille d'évaluation à chaud
- Grille de retour à froid
- Extrait du tableau de veille actualisé
- Modèle de compte rendu de session
- Fiche outil DYS (déjà incluse)

CONCLUSION



Le livret qualité des Ailes de l'Emploi constitue à la fois une trace écrite, un outil de pilotage et un témoignage vivant d'un engagement professionnel, sincère et évolutif. Il incarne une volonté constante de progresser, de s'adapter et de proposer des formations qui ont du sens, de l'impact, et qui respectent les valeurs humaines fondatrices de l'organisme. Ce document n'est pas figé : il s'enrichit de chaque retour, de chaque veille, et surtout de chaque rencontre. Il peut être complété ou mis à jour à tout moment selon les évolutions internes ou réglementaires.

CONTACTEZ-MOI

1 Chemin de Sommières - 30 310 Vergèze
06 32 13 84 67

www.forma-box.com
LinkedIn & YouTube : Ludivine Legros

LUDIVINELEGROS@YAHOO.FR