



## Démarche qualité – Queens Académie

Détails de la démarche qualité Queens'Ac et du traitement de votre dossier.

Vous allez suivre une formation proposée par notre organisme Queens'Ac et nous vous en remercions. Afin que la formation se déroule au mieux, nous mettons à votre disposition ce présent guide qui vous détaille notre méthodologie de gestion, notre démarche qualité ainsi que toutes les informations pratiques dont vous pourriez avoir besoin.

Les étapes de traitement du dossier

**Cette procédure et ces mesures visent à favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir des ruptures de parcours**

### Avant de commander la formation

1. Vous nous demandez un devis de formation depuis votre compte CPF en utilisant votre identité numérique pour vous connecter.
2. Nous validons ensemble les informations suivantes avant de vous faire une proposition :
  - La cohérence de la formation avec votre besoin
  - Le fait que vous détenez les prérequis nécessaires au suivi de la formation
  - Le choix de votre session de formation
  - Le tarif de la formation
3. Nous accusons réception de votre demande de devis et vous répondons par mail en joignant en parallèle le livret d'informations précontractuelles contenant les documents suivants :
  - Programme pédagogique
    - Détaille les objectifs, le contenu, la durée, le formateur, le public, les prérequis, les modalités de suivi, les modalités pédagogiques, les modalités d'évaluation
  - Règlement intérieur
    - Règlement intérieur de notre organisme
  - Livret handicap
    - Détaille les modalités d'accueil du public handicapé
  - Livret Certification
    - Détaille les modalités de la certification si la formation vise une certification
4. Nous vous envoyons la proposition du devis de formation conformément à notre accord sur votre compte formation.
5. Vous commandez la formation en validant le devis envoyé depuis votre compte CPF

## Une fois la formation commandée et validée

Une formation commandée nécessite la signature du dossier de formation ou du document d'informations précontractuelles en cas de formation éligible au CPF.

Une formation est validée lorsqu'elle est payée ou bien qu'un accord de financement couvre le montant prévu de la formation.

Une fois la formation commandée et validée, nous allons réaliser les démarches suivantes :

1. Notification de la confirmation de formation par e-mail et convocation à votre session de formation accompagnée de :
  - Livret d'accueil
  - Programme pédagogique
  - Règlement intérieur de notre organisme de formation
  - Livret handicap
  - Lien du document d'information précontractuelles ou du dossier de formation à signer en ligne

## Pendant la formation

Nous vous assistons tout au long de la formation sur les plans suivants :

- Assistance technique
- Assistance pédagogique
- Assistance qualité

Vous suivez les étapes suivantes :

- Vous passez un test de positionnement à l'entrée de la formation
- Vous Recevez les ressources pédagogiques nécessaires pour suivre la formation
- Vous passez des évaluations (QCM) à la fin de chaque module
- Vous signez la feuille d'émargement à la fin de de chaque séance, justifiant de votre présence

## Tout au long de la procédure, si vous avez des réclamations

Tout au long de la procédure, vous pouvez librement déclarer un incident si vous rencontrez une difficulté vis-à-vis de la prestation.

Par e-mail [stephaniekadiebu@yahoo.fr](mailto:stephaniekadiebu@yahoo.fr)

Par téléphone : 06 27 40 38 16 du Lundi au Vendredi de 9h à 18h

## Après la formation

### 1. Satisfaction à chaud

Dès la fin de formation, chaque stagiaire doit remplir une enquête de satisfaction à chaud. Pour cela, un questionnaire de satisfaction vous est donné.

### 2. Attestation de formation & certificat de réalisation

Une fois la formation terminée, nous éditons une attestation de formation et un certificat de réalisation selon le temps que vous avez réellement suivi et justifié en formation.

### 3. Certification

Si vous allez suivre une formation certifiante, vous passerez la dites certification à la fin de la formation. Nous vous délivrons alors une attestation de score et/ou le certificat si vous avez obtenu le score visé.