

Charte référentiel Qualité de WebAcad

Préambule

La présente charte référentiel qualité s'applique à toutes les activités de WebAcad, organisme de formation situé au 15 rue de la Gare, 57400 Sarrebourg, incluant les actions de formation (AF), les formations par apprentissage (CFA), et la validation des acquis de l'expérience (VAE). Elle concerne les stagiaires, apprenants, candidats VAE, formateurs, personnel administratif et technique, clients, partenaires, et toute autre partie prenante.

Cette charte formalise l'engagement de WebAcad à respecter les exigences du Référentiel National Qualité (RNQ), sous-tendant la certification Qualiopi, ainsi que les réglementations en vigueur (Code du travail, RGPD).

Elle est transmise par courriel et/ou main propre et/ou email, disponible sur la plateforme LMS, affichée dans les locaux, et consultable sur demande.

Article 1 : Objet et champ d'application

Cette charte définit les engagements qualité de WebAcad pour garantir des prestations adaptées, accessibles, et satisfaisantes pour toutes les parties prenantes. Elle s'appuie sur les 7 critères du RNQ et s'applique à l'ensemble des processus pédagogiques, administratifs, et partenariaux, en présentiel, à distance, ou en format hybride.

Article 2 : Engagements généraux de qualité

WebAcad s'engage à :

- Identifier précisément les besoins des apprenants, clients, et partenaires.
- Offrir des formations conformes aux référentiels de certification (RNCP, si applicable).
- Mobiliser des ressources pédagogiques et humaines qualifiées.
- Assurer un suivi personnalisé et une évaluation rigoureuse des acquis.
- Améliorer continuellement ses pratiques grâce aux retours des parties prenantes.
- Respecter les exigences légales (Qualiopi, RGPD, accessibilité).

Article 3 : Critère 1 – Information des publics

3.1. Transparence :

- WebAcad diffuse des informations claires et accessibles sur ses formations (objectifs, prérequis, durée, modalités, coûts, financements) via son site web, ses supports de communication, et à la demande.
- Les certifications proposées, leurs codes RNCP (lorsque validés), et leur validité sont précisés.

3.2. Accessibilité :

- Les informations sont disponibles en formats adaptés (numérique, papier, langue simplifiée si nécessaire).
- Les délais de réponse aux demandes d'information sont inférieurs à 48 heures ouvrables.

3.3. Mise à jour : Les contenus sont régulièrement vérifiés pour refléter les évolutions des programmes et des financements.

Article 4 : Critère 2 – Identification des objectifs et adaptation

4.1. Analyse des besoins :

- WebAcad évalue les attentes des stagiaires, apprenants, candidats VAE, et clients avant le démarrage (questionnaires, entretiens, diagnostics).
- Les objectifs pédagogiques sont alignés sur les compétences visées et les projets professionnels.

4.2. Personnalisation :

- Les parcours sont adaptés aux profils (niveau, contraintes, handicaps) via des aménagements (rythme, supports, accompagnement).
- Les candidats VAE bénéficient d'un accompagnement individualisé pour leur dossier et jury.

4.3. Contractualisation : Les engagements (contenu, durée, évaluation) sont formalisés dans des contrats ou conventions signés par les parties.

Article 5 : Critère 3 – Adaptation des moyens pédagogiques

5.1. Ressources :

- WebAcad mobilise des supports pédagogiques variés (numériques, interactifs, papier) et des outils adaptés (LMS, logiciels professionnels).
- Les locaux respectent les normes ERP et sont équipés pour les formations en présentiel (salles, matériel informatique).

5.2. Accessibilité :

- Les formations à distance utilisent une plateforme LMS intuitive, avec des tutoriels pour les utilisateurs.
- Les personnes en situation de handicap bénéficient d'aménagements spécifiques.

5.3. Mise à jour : Les moyens pédagogiques sont révisés annuellement pour intégrer les innovations et répondre aux besoins.

Article 6 : Critère 4 – Qualification des intervenants

6.1. Compétences :

- Les formateurs sont sélectionnés pour leurs qualifications (diplômes, certifications, expérience professionnelle) et leur aptitude pédagogique.
- Le personnel administratif est formé pour assurer un suivi rigoureux et un accueil de qualité.

6.2. Formation continue : WebAcad propose des formations régulières aux formateurs et au personnel pour actualiser leurs compétences (pédagogie, outils numériques, Qualiopi).

6.3. Suivi : Les intervenants sont évalués via des retours des apprenants et des observations pédagogiques.

Article 7 : Critère 5 – Inscription et accompagnement

7.1. Accueil :

- Chaque stagiaire, apprenant, ou candidat VAE bénéficie d'un accueil personnalisé (présentation, planning, consignes).
- Un référent pédagogique est désigné pour chaque parcours.

7.2. Suivi :

- Les apprenants CFA disposent d'un livret d'apprentissage pour coordonner les périodes en entreprise et au centre.
- Les candidats VAE reçoivent un accompagnement structuré (ateliers, relectures, simulations).

7.3. Soutien :

- Des ressources (FAQ, tutoriels, support technique) sont disponibles via la plateforme LMS.
- Les situations de décrochage sont identifiées tôt et traitées (entretiens, ajustements).

Article 8 : Critère 6 – Mobilisation des ressources

8.1. Coordination :

- WebAcad veille à une collaboration efficace entre formateurs, personnel, et partenaires pour garantir la fluidité des parcours.
- Les plannings, ressources, et budgets sont gérés avec rigueur.

8.2. Partenariats : Les relations avec les financeurs, employeurs, et certificateurs sont formalisées pour sécuriser les financements et les certifications.

8.3. Transition Qualiopi : WebAcad respecte les 7 critères Qualiopi pour les actions de formation. La procédure pour l'obtention de la certification pour le CFA et la VAE est en cours de finalisation.

Article 9 : Critère 7 – Retours et amélioration continue

9.1. Évaluation :

- Les stagiaires, apprenants, et clients évaluent les formations via des questionnaires de satisfaction anonymes (fin de module, fin de parcours).
- Les taux de réussite, d'insertion, et de satisfaction sont mesurés et analysés.

9.2. Retours :

- Les formateurs et le personnel participent à des réunions pour analyser les retours et proposer des améliorations.
- Les réclamations sont traitées sous 10 jours ouvrables (contact@webacad.fr).

9.3. Amélioration : Un plan d'action annuel intègre les enseignements des évaluations pour optimiser les processus, contenus, et moyens.

Article 10 : Accessibilité et inclusion

10.1. Handicap : WebAcad s'engage à rendre ses formations accessibles, avec des aménagements validés par un référent handicap (contact@webacad.fr).

10.2. Diversité : Les pratiques pédagogiques et administratives valorisent l'inclusion, en évitant toute discrimination.

10.3. Équité : Les évaluations et accompagnements sont menés avec impartialité pour garantir l'égalité des chances.

Article 11 : Protection des données (RGPD)

11.1. Collecte : Les données personnelles sont collectées uniquement pour les besoins pédagogiques, administratifs, ou contractuels.

11.2. Sécurité : Les données sont stockées sur des serveurs sécurisés, avec des accès restreints.

11.3. Droits : Chaque partie prenante peut demander l'accès, la rectification, ou la suppression de ses données via le Délégué à la Protection des Données (contact@webacad.fr).

Article 12 : Responsabilité des parties prenantes

12.1. Stagiaires et apprenants : Participer activement, respecter les consignes, et fournir des retours honnêtes.

12.2. Candidats VAE : Fournir des informations fiables et respecter les échéances.

12.3. Formateurs : Adapter les méthodes aux besoins, évaluer avec impartialité, participer à l'amélioration qualité.

12.4. Personnel : Gérer les dossiers avec rigueur, accueillir les publics avec professionnalisme.

12.5. Clients et partenaires : Respecter les engagements contractuels, partager les informations nécessaires.

Article 13 : Gestion des écarts qualité

13.1. Réclamations : Toute insatisfaction est adressée par écrit à la direction. Une réponse est fournie sous 10 jours.

13.2. Non-conformités : Les écarts (retards, erreurs pédagogiques) sont identifiés, analysés, et corrigés via des actions correctives.

13.3. Sanctions : Les manquements graves aux engagements qualité peuvent entraîner des sanctions adaptées (exclusion, résiliation, rappel à l'ordre).

Article 14 : Communication qualité

14.1. Diffusion : Les indicateurs qualité (satisfaction, insertion) sont communiqués aux parties prenantes via des rapports annuels ou le site web.

14.2. Dialogue : Les délégués (stagiaires, personnel) et les réunions partenariales facilitent les échanges sur la qualité.

14.3. Visibilité : Les engagements qualité sont promus dans les supports de communication (plaquettes, réseaux sociaux).

Article 15 : Entrée en vigueur et modifications

15.1. Application : Cette charte entre en vigueur dès sa transmission aux parties prenantes (contrat, LMS, affichage).

15.2. Révision : WebAcad peut modifier la charte en fonction des évolutions du RNQ ou des besoins internes. Les modifications sont communiquées par courriel et disponibles sur le LMS.

15.3. Consultation : La charte est accessible en permanence dans les locaux et sur la plateforme numérique.

Article 16 : Acceptation de la charte

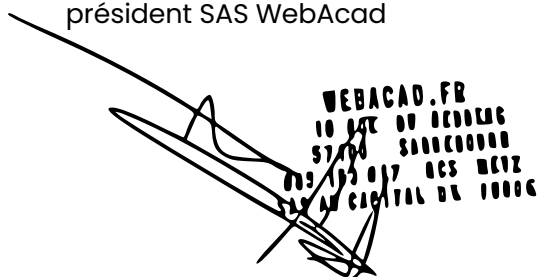
16.1. Acceptation : La signature du contrat (formation, travail, partenariat), l'émargement, ou l'accès au LMS vaut acceptation pleine et entière de la charte.

16.2. Liens avec autres documents : Cette charte complète les règlements intérieurs, la charte informatique, et la charte éthique, formant un cadre qualité global.

Article 17 : Litiges

Tout différend relatif à l'application de cette charte sera soumis à une résolution amiable via la direction ou un référent qualité. À défaut, les juridictions compétentes de Sarrebourg seront saisies.

Anthony Gorius,
président SAS WebAcad



WEBACAD.FR
10 RUE DE REIMS
57100 SARREBOURG
03 83 017 000
SAS AU CAPITAL DE 1000€