



# Charte qualité

## Formation professionnelle

Référence : CHQ1\_MAPPINGO\_Formations

Date : 17/07/2020

Version : V1.0

*Entreprise Individuelle, Chrystèle LELU, 5 rue Bois Orcan 35410 Châteaugiron Tél: 06.32.29.71.67  
E-mail : [contact@mappingo.fr](mailto:contact@mappingo.fr) SIRET:805 274 909 00011 NAF 7022Z  
Déclaration d'activité enregistrée sous le n°53 35 09763 35 auprès du préfet de région de Bretagne. Cet  
enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.*



## Sommaire

I.	Introduction .....	3
II.	Missions de Mappingo .....	3
III.	Ce que dit la loi .....	4
IV.	Les critères qualité de nos formations.....	5
V.	Nos engagements .....	5
VI.	Les moyens de contrôle .....	6
VII.	Sources légales.....	7



## I. Introduction

Dans le cadre de sa mission de formation professionnelle, le cabinet Mappingo , organisme de formation professionnelle, vous présente dans la présente charte les méthodes et moyens mis en œuvre pour garantir aux entreprises clientes et leurs salariés une qualité de formation en référence au cadre légal de la formation professionnel rappelé plus en aval.

## II. Missions de Mappingo

La formation professionnelle est un outil majeur à la disposition de tous les actifs qui permet de se former tout au long de son parcours professionnel mais elle représente également un véritable levier stratégique pour les entreprises dans la gestion des compétences et fidélisation de leurs salariés.

Le cabinet Mappingo , à la fois acteur de la formation et du recrutement s'engage en ce sens à double titre.

Notre stratégie de communication fait partie intégrante de notre démarche commerciale et en est le préambule.

L'analyse des besoins en amont est primordial et fait l'objet d'un temps d'échange spécifique avec les entreprises qui nous font confiance.

L'ingénierie de formation représente un temps important de travail et de construction où l'adaptation et le sur-mesure deviennent quotidien.

L'intervention en elle-même est un temps privilégié avec les bénéficiaires : Mappingo s'engage à favoriser la progression de chacun avec bienveillance et encouragements.

Une écoute active permet de susciter la prise d'autonomie sur des sujets parfois complexes dans nos métiers.

*Entreprise Individuelle, Chrystèle LELU, 5 rue Bois Orcan 35410 Châteaugiron Tél: 06.32.29.71.67*

*E-mail : [contact@mappingo.fr](mailto:contact@mappingo.fr) SIRET:805 274 909 00011 NAF 7022Z*

*Déclaration d'activité enregistrée sous le n°53 35 09763 35 auprès du préfet de région de Bretagne. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.*



En s'impliquant dans le développement des compétences des salariés des entreprises du territoire, Mappingo continue également de se former et exerce une veille spécifique sur chacun des sujets dispensés.

Acteur au sein de divers clusters spécialisés à l'international, nous entretenons un environnement professionnel de partenaires spécifiques dont nos clients peuvent bénéficier.

Enfin, à chaque formation, Mappingo s'engage à recueillir le niveau de satisfaction des bénéficiaires, commanditaires & financeurs (si concerné) afin de prendre en compte les écarts éventuels et d'y apporter des actions correctives pour le bien de tous.

### III. Ce que dit la loi

Le décret n°2019-565 du 6 juin 2019 décrit le Référentiel national de certification qualité autour de 6 critères principaux :

1. Information du public sur les prestations proposées, délais pour y accéder et résultats obtenus
2. Identification précise des objectifs des prestations proposées & adaptation aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations
3. Adaptation aux publics bénéficiaires des prestations & modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et de mise en œuvre
4. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations de mise en œuvre
5. Qualification & développement des connaissances & compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations
6. Inscription & investissement du prestataire dans son environnement professionnel

*Entreprise Individuelle, Chrystèle LELU, 5 rue Bois Orcan 35410 Châteaugiron Tél: 06.32.29.71.67*

*E-mail : [contact@mappingo.fr](mailto:contact@mappingo.fr) SIRET:805 274 909 00011 NAF 7022Z*

*Déclaration d'activité enregistrée sous le n°53 35 09763 35 auprès du préfet de région de Bretagne. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.*



## IV. Les critères qualité de nos formations

La mise en œuvre de nos formations respecte un processus en lien direct avec les indicateurs d'appréciation définis par le décret n°2019-565 du 6 juin 2019.

Cette démarche représente pour le cabinet Mappingo une véritable orientation stratégique et nous permet de suivre une conduite rigoureuse depuis la prise en charge du besoin de nos clients jusqu'à la mise en œuvre auprès de leurs salariés.

En ce sens, les critères qualité de nos formations suivent la procédure suivante :

1. Identifier les besoins
2. Adapter la réponse
3. Construire les contenus
4. Evaluer les prérequis
5. Définir une démarche d'apprentissage
6. Sélectionner les supports
7. Créer les outils adaptés
8. Evaluer
9. Structurer et formaliser

Au-delà, l'intérêt se porte sur le recueil et l'analyse des résultats obtenus et donc de la satisfaction de nos clients. Dans le cas contraire, tout écart fait l'objet d'une démarche d'amélioration continue dont l'objectif est de poursuivre une écoute active pour toujours mieux répondre aux attentes de nos clients & progresser ensemble.

## V. Nos engagements

Depuis sa création en 2014, le cabinet Mappingo a souhaité formaliser son savoir-faire dans le domaine de la formation professionnelle en s'engageant en 2017 dans la démarche qualité Datadock : Mappingo a ainsi obtenu la mention « référençable » au Datadock.

En 2020, le cabinet conforte son engagement qualité en s'inscrivant dans le processus de certification Qualiopi, au regard du Référentiel National de Certification Qualité de 2019 –

*Entreprise Individuelle, Chrystèle LELU, 5 rue Bois Orcan 35410 Châteaugiron Tél: 06.32.29.71.67*

*E-mail : [contact@mappingo.fr](mailto:contact@mappingo.fr) SIRET:805 274 909 00011 NAF 7022Z*

*Déclaration d'activité enregistrée sous le n°53 35 09763 35 auprès du préfet de région de Bretagne. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.*



Décret n°2019-565 du 6 juin 2019, qui contraint tout organisme dispensateur de formation à une obligation de certification pour que nos clients puissent bénéficier de fonds de formation professionnelle.

Ainsi, le cabinet Mappingo s'engage à :

1. Communiquer sur ses prestations via notamment notre site internet [www.mappingo.fr](http://www.mappingo.fr) et les actions de communication engagées sur nos pages professionnelles LinkedIn et Facebook.
2. Identifier précisément les objectifs de formation et adapter ses programmes aux bénéficiaires
3. Adapter ses prestations aux publics bénéficiaires au travers des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation.
4. Mettre à disposition les moyens techniques et humains requis
5. Evaluer, entretenir et développer les compétences de ses intervenants
6. S'investir dans un environnement professionnel en lien direct ou indirect avec l'import-export, les ressources humaines et le recrutement.

## VI. Nos moyens de contrôle

Au cours de cette démarche qualité, Mappingo s'est constitué une boîte à outil adaptée et a défini une procédure interne :

- **Questionnaire de découverte des besoins** en vue d'identifier précisément les **objectifs de la formation** et **l'adaptation des programmes** selon les bénéficiaires. Ce premier outil permet également de définir le **dispositif d'accueil requis**.
- Les **objectifs pédagogiques** représentent le fil rouge qui scandra la **progression** à mettre en place au travers **des moyens techniques** et d'**encadrement** pour les atteindre.
- En ce sens un **processus de construction** de chaque programme a été défini.
- De même, Mappingo a établi les étapes nécessaires à **l'évaluation des bénéficiaires** avant, pendant et à l'issue de chaque formation.
- Enfin, des **questionnaires de satisfaction** sont remis à chaque acteur et l'intervenante, que je suis s'engage à réaliser son **autodiagnostic** après chaque formation.

*Entreprise Individuelle, Chrystèle LELU, 5 rue Bois Orcan 35410 Châteaugiron Tél: 06.32.29.71.67*

*E-mail : [contact@mappingo.fr](mailto:contact@mappingo.fr) SIRET:805 274 909 00011 NAF 7022Z*

*Déclaration d'activité enregistrée sous le n°53 35 09763 35 auprès du préfet de région de Bretagne. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.*



## VII. Sources légales

- [Loi du 5 septembre 2018](#) pour la liberté de choisir son avenir professionnel
- Code du travail [Article L6313-1](#) Modifié par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 4](#)
- [Décret n°2019-565 du 6 juin 2019](#)

**Chrystèle LELU**

Dirigeante du cabinet Mappingo



*Entreprise Individuelle, Chrystèle LELU, 5 rue Bois Orcan 35410 Châteaugiron Tél: 06.32.29.71.67*

*E-mail : [contact@mappingo.fr](mailto:contact@mappingo.fr) SIRET:805 274 909 00011 NAF 7022Z*

*Déclaration d'activité enregistrée sous le n°53 35 09763 35 auprès du préfet de région de Bretagne. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.*