

Rapport d'audit

TDSV Formations

Adresse de l'audit :	5 avenue Pierre Mendès France, , 69500, BRON - France
Référence organisme :	658045-43782
Date de l'audit	06/02/2025 –
Référentiel(s)	AC-REF-003-02 - Certification Qualiopi processus certifié
Responsable d'audit :	Jean-Christophe NELLO
Tél.	06 51 80 33 37
Email	jcnello07@gmail.com

Sommaire

Plan d'audit.....	5
Exigences	7
Informations complémentaires.....	16
Conclusions de l'audit.....	17
Procès-verbal de clôture	18
Annexe(s).....	20
Définitions	20

Clause de confidentialité : ce rapport d'audit est confidentiel et limité en diffusion aux services d'Apave Certification et de l'organisme audité. Il demeure la propriété exclusive d'Apave Certification.

© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse d'Apave Certification ou de ses ayants causes est illicite.

Organisme audité

Nom : TDSV Formations

Adresse : 5 avenue Pierre Mendès France
69500, BRON
France

Contact : Rajaa ELMANAA

Téléphone : 0764161410 **E-Mail** : rajaa.elmanaa@gmail.com

SIREN : 895281624 **NDA** : 84692216369

Audit

Type d'audit : Initial

Référentiel : AC-REF-003-02 - Certification Qualiopi processus certifié

Libellé des activités auditées

Actions de formations

Date(s) et durée de l'audit

1,00 jour - 06/02/2025 -

Site(s) audité(s) / Audit à distance

TDSV Formations 5 avenue Pierre Mendès France 69500 BRON

Type d'audit : Audit sur site Audit à distance

Spécificités (échantillon, méthodologie, sites temporaires)

Outils d'audit à distance : **sans objet**

Echantillonnage des actions de formation auditées :

OF : Formation du 03 au 05/10/24 « Aborder la prise en charge pluridisciplinaire et coordonnée des personnes victimes de violences » 21h pour 7 stagiaires (sage-femmes)

Justification de l'échantillonnage pratiqué par action de formation (obligatoire de renseigner):
Seule formation de trois jours sur les champs de formation métier demandés.

Rappel :

***La mise en œuvre d'une formation relevant de chacune des catégories concernées par la demande de certification (OF/CFA, VAE, CBC) est un pré requis pour le déclenchement de l'audit**

*Dans le cadre des organismes de formation ayant recours à la sous-traitance via le CPF. Plafonnement du volume de sous-traitance en fonction du chiffre d'affaires réalisé via le CPF.

Le donneur d'ordre **ne peut sous-traiter plus de 80 % de son chiffre d'affaires** réalisé sur la plateforme Mon Compte Formation au cours de la même année civile .

Ce plafond est **fixé par arrêté ministériel** pour garantir la capacité du prestataire à exercer une activité de formation.

Exceptionnellement pour l'année 2024, le plafond est évalué en considérant le chiffre d'affaires généré par le prestataire **du 1er avril 2024 au 31 décembre 2024 inclus**

Aussi - tout organisme qui sous-traite plus de 80% de son CA Via le CPF ne pourra être éligible à QUALIOPi.

Pour rappel le guide de lecture du Référentiel National Qualité est accessible ici :

[https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide de lecture qualiopi v9 du 8 janvier 2024-2.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide_de_lecture_qualiopi_v9_du_8_janvier_2024-2.pdf)

Composition de l'équipe d'audit

Nom	Rôle	Etape 1	Date Etape 1	Etape 2 (jours)	Date Etape 2	Hors site	Total jours
Jean-Christophe NELLO	Responsable d'audit	0,00		1,00	06/02/2025	0,00	1,00

Date de rédaction du rapport par le Responsable d'audit

06/02/2025

Plan d'audit

Site	Date /Heure	Objet	Indicateurs	Auditeur(s)	Personnes de l'organisme / Fonctions
64 Avenue Rockefeller, Lyon 08ème	Le 06/02/2025 9 :00	Réunion d'ouverture		Jean-Christophe Nello	Rajaa Elmanaa, Directrice
	9 :30	Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus	1-2-3		Aouatef Aouni, resp administrative
	10 :30	L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.	4-5-6-7-8		Idem (pour tout l'audit)
	12 :00	Pause Déjeuner			
	13 :00	L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre	9-10-11-12-13-16		
	14 :00	L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.	17-18-19		
	14 :45	La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.	21-22		
	15 :30	L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.	23-24-25-26-27-28		
	16 :15	Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.	30-31-32		

	16 :45	<ul style="list-style-type: none"> Vérification de l'utilisation des marques (Apave, Cofrac, Qualiopi) Traitement des réclamations reçues par Apave Certification (le cas échéant) 		
	16 :55	Préparation de la réunion de clôture		/
	17 :00 - 17 :30	Réunion de clôture	Jean-Christophe Nello	Rajaa Elmanaa, Directrice

Plan d'audit établi le : 04/02/2025

Par le Responsable d'audit : Jean-Christophe Nello

*Rappel des indicateurs applicables et à auditer obligatoirement (Phase Initiale et Surveillance) selon tableau,

*Rappel : en surveillance APAVE Certification **vous demande d'auditer tous les indicateurs applicables** afin d'éviter tout oubli,

*Pour les nouveaux entrants en phase Initiale, pour les indicateurs 2, 3, 11, 13, 14, 19, 22, 24, 25, 26 et 32, vérifier qu'un processus existe (la mise en œuvre effective sera auditée en phase de surveillance)

*Pour les nouveaux entrants en phase de surveillance : tous les indicateurs sont à auditer

*Echantillonnage des actions de formation auditées : ne pas mentionner les formations échantillonnées dans le plan d'audit

* Organisme Sous-traitant dans le cadre du CPF **ou autre** : Indicateurs Non applicables : 1/2/3, fonction du contrat de sous-traitance : 7/9/13/16/28 et modalités spécifiques : 5/26/30 Pour tous les autres : applicables selon la catégorie d'action concernée.

En l'absence de contrat de sous-traitance avec missions spécifiées : ensemble des indicateurs applicables à la catégorie d'action concernée.

Indicateurs applicables :

Indicateur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
OF	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
CBC	X	X		X	X	X			X	X	X	X					X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X	X	X
VAE	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X				X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X	X	X
CFA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Exigences

Présentation de l'organisme :

Le but de l'association est d'accompagner les victimes de violences et de stress post-traumatique. La SAS TDSV formations est adossée à l'association et forme des professionnels à la détection et à l'accompagnement de ces victimes, elle cible tous les professionnels susceptibles d'être confrontés à ces situations.

Le PAC est nouvel entrant, déclaration d'activité de formation en Avril dernier. En 2024 3 actions de formation ont été déployées, dont une formation de formateurs en interne. Deux associées accompagnées par deux prestataires gestionnaire administrative et référente pédagogique. Le PAC utilise la plateforme Digiforma.

Note aux auditeurs :

- Retirer les tableaux non applicables (OF/CBC/VAE/CFA)
- Dans la dernière colonne, indiquer **OBLIGATOIREMENT** la conformité (ex : C) ou le numéro de la NC ainsi que sa criticité (ex : NC min 1 – NC Maj 1) ou Non applicable (ex : NA)
- Les indicateurs Non applicables doivent être justifiés dans la colonne des Constats
- Les indicateurs en vert sont ceux pour lesquels une NC est **OBLIGATOIREMENT** majeure

1. Organismes de formation (L. 6313-1 1°)

1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.

#	Indicateur	Constats – Preuves (Process et preuves documentées : indiquer Indicateurs – Références documentaires – contrats – dossiers audités...)	Conformité
1	<p>Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : pré requis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.</p> <p><i>*Cas de formations certifiantes : l'information mentionne le libellé exact de la certification, le code RNCP/RS, le nom du certificateur et la date d'enregistrement de la certification.</i></p>	<p>Sur le site internet tdsv-formations.fr on accède directement à un catalogue des formations disponibles. L'ensemble des items est bien disponible. La formation échantillonnée s'adresse à un groupe défini et est construite sur mesure, le programme ne porte pas le tarif qui a été revu à la baisse pour permettre la</p>	C

	<i>*Organisme Sous-traitant dans le cadre du CPF : Si prestation échantillonnée alors Non Applicable</i>	conclusion de cette affaire, vu le contrat Claire T. avec l'ensemble des infos items, dont le montant convenu. L'accessibilité au PSH fait l'objet d'un chapitre spécifique sur le site web.	
2	Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis. <i>*Nouveaux entrants : audit Initial indicateurs pré-identifiés /Surveillance :mis en œuvre)</i> <i>*Organisme Sous-traitant dans le cadre du CPF : Si prestation échantillonnée alors Non Applicable</i>	Les indicateurs pré-identifiés sont le nombre de personnes formées, le niveau d'appréciations de l'expertise des formateurs et l'évaluation de l'amélioration des compétences.	C
3	Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés. <i>*Nouveaux entrants : communication sur le taux d'obtention des certifications est auditée lors de l'audit de surveillance</i> <i>*Organisme Sous-traitant dans le cadre du CPF : Si prestation échantillonnée alors Non Applicable</i>	Il n'y a pas de certification dans l'offre actuelle du PAC.	NA

2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.

#	Indicateur	Constats – Preuves (Process et preuves documentées : indiquer Indicateurs – Références documentaires – contrats – dossiers audités...)	Conformité
4	Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné (s). Dans le cas où le prestataire accueille un public en situation de handicap : le prestataire démontre qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins en compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains...)	Pour la formation échantillonnée il s'agit d'une demande directe et très précise de la part du groupe concerné (échange de mails vu). Le recueil du besoin est aujourd'hui saisi directement sur Digiforma.	C
5	Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation. <i>*Pour les formations certifiantes : les objectifs doivent être conformes aux objectifs</i>	Les objectifs opérationnels sont bien explicités. Les objectifs sont par ailleurs évaluables et évalués (cf ind 11)	C

	<p><i>fixés par la certification inscrite au RNCP/RS.</i></p> <p>*Organisme Sous-traitant dans le cadre du CPF</p> <p>Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : le prestataire démontre qu'il tient compte des objectifs définis par le donneur d'ordres</p>		
6	<p>Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.</p> <p>*Pour les formations certifiantes : Le prestataire démontre que le contenu de la prestation est en cohérence avec les objectifs inscrits dans le référentiel de la certification inscrite au RNCP/RS.</p> <p>Dans le cas où le prestataire accueille des PSH : prise en compte dans la conception et la mise en œuvre des prestations.</p>	<p>Les déroulés pédagogiques sont réalisés aujourd'hui au moyen de l'outil « Modulo ».</p> <p>Pour la formation échantillonnée vu le déroulé pédagogique détaillé avec les modalités pédagogiques et outils utilisés, et le support de cours complet (340 vignettes PPT)</p>	C
7	<p>Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.</p> <p>*Lorsque l'organisme est Sous-traitant dans le cadre du CPF</p> <p>Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.</p>	<p>Il n'y a pas de certification dans l'offre actuelle du PAC.</p>	NA
8	<p>Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.</p> <p>*Pour les formations certifiantes : Le prestataire démontre que les prérequis sont cohérents avec ceux de la certification inscrite au RNCP/RS.</p>	<p>Un questionnaire de préformation est adressé avec la convocation aux stagiaires depuis la plateforme Digiforma. Vu le questionnaire 8 questions spécifiques, envoyées pour chaque contrat lors de sa confirmation. Sur la plateforme Digiforma vu l'autoévaluation des stagiaires sur les objectifs opérationnels. Il a permis d'identifier le niveau de chacune des stagiaires et de détecter notamment un besoin d'accompagnement pédagogique particulier pour l'une des apprenantes.</p>	C

3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.

#	Indicateur	Constats – Preuves (Process et preuves documentées : indiquer Indicateurs – Références	Conformité
---	------------	--	------------

		documentaires – contrats – dossiers audités...)	
9	<p>Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.</p> <p><i>*Lorsque l'organisme est Sous-traitant dans le cadre du CPF</i> Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.</p>	<p>Les convocations sont envoyées depuis Digiforma dès réception du contrat signé, accompagnées du questionnaire de pré-formation (Vu contrat Claire T., archivage sur la plateforme, traçabilité des différentes affaires assurée).</p> <p>Sur Digiforma l'espace apprenant permet un accès des stagiaires au programme (vu en ligne)</p> <p>Les CGV et le règlement intérieur sont disponibles également sur cet espace apprenant.</p>	C
10	<p>Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.</p>	<p>La mise en œuvre de la formation s'illustre par le déroulé pédagogique. Le positionnement permet de détecter les besoins particuliers : vu le cas de Marie S. qui présentait une sensibilité particulière au sujet abordé. Sur la formation 3 personnes sur 7 étaient concernées directement et on fait l'objet de propositions de suivi psychologique.</p> <p>Il n'y a pas eu de cas de handicap déclaré mais des contacts avec l'interlocuteur dédié à l'Agefiph ont été pris.</p>	C
11	<p>Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.</p> <p><i>*Nouveaux entrants : Un processus d'évaluation existe et est formalisé. Sa mise en œuvre auditée lors de la surveillance</i></p>	<p>L'atteinte des objectifs est évaluée d'une part par l'autoévaluation des stagiaires sur les objectifs opérationnels identifiés, et d'autre part par l'appréciation du formateur sur le niveau d'acquisition de ces mêmes objectifs.</p> <p>Vu pour la formatrice (Morgane Mandaroux) de la formation échantillonnée l'évaluation pour chaque bénéficiaire.</p>	C
12	<p>Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser</p>	<p>Une procédure a été mise en place en cas de départ</p>	C

	<p>l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. Nota : Indicateur applicable uniquement aux formations d'une durée supérieure à deux jours</p>	<p>anticipé : le formateur doit faire remplir une déclaration spécifique. Dans le cas de difficulté personnelle le PAC privilégiera le transfert sur une autre session. Les bulletins de présence sont signés par demi-journée (version papier pour cette formation, vu les scans enregistrés)</p>	
13	<p>Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise. <i>*Nouveaux entrants : Un processus d'articulation des apprentissages est formalisé pour les deux lieux de formation, la mise en œuvre est audité lors de la surveillance</i> <i>*Lorsque l'organisme est Sous-traitant dans le cadre du CPF</i> Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.</p>	<p>Pas de formation en alternance</p>	<p>NA</p>
16	<p>Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification. <i>*Lorsque l'organisme est Sous-traitant dans le cadre du CPF</i> Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.</p>	<p>Il n'y a pas de certification dans l'offre actuelle du PAC.</p>	<p>NA</p>

4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

#	Indicateur	Constats – Preuves (Process et preuves documentées : indiquer Indicateurs – Références documentaires – contrats – dossiers audités...)	Conformité
17	<p>Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux</p>	<p>4 formatrices identifiées et référencées en sus de l'associé à la structure. Le lieu où se déroule l'audit est un centre de soins médicaux, ERP et accessible aux</p>	<p>C</p>

	techniques...).	PMR, visite du site OK, équipements vidéo et écran connecté. En termes de matériel il n'y a pas de matériel spécifique autre que l'équipement bureautique classique.	
18	Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).	Vu organigramme fonctionnel. La gestion du planning général est la responsabilité de la présidente, la coordination assurée par Aouatef AOUNI et sur la plateforme Digiforma.	C
19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier. <i>*Nouveaux entrants : Démontrer que les ressources pédagogiques sont prévues et des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier. La mise en œuvre sera auditée en phase de surveillance. Pour la formation à distance : La mise en œuvre d'une action de formation en tout ou partie à distance comprend une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours (article D. 6313-3-1 du code du travail).</i>	Support de formation déposé sur l'espace apprenant, avec également une bibliographie ouvrages et liens. Vu sur l'espace apprenant.	C

5. La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

#	Indicateur	Constats – Preuves (Process et preuves documentées : indiquer Indicateurs – Références documentaires – contrats – dossiers audités...)	Conformité
21	Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.	Une fiche de poste est établie pour le formateur, et une grille d'embauche est en place. Le CV et l'évaluation annuelle sont revus au moyen d'une grille d'évaluation. Les recrutements sont orientés vers des profils terrain mais les softskills font l'objet d'une évaluation également. Le PAC a arbitré pour une formation de formateur obligatoire avant démarrage des missions. La première formation fait l'objet d'une supervision. Vu grille d'entretien RH de Morgane Mandaroux	C

22	<p>Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.</p> <p><i>*Nouveaux entrants : applicable en phase de surveillance.</i></p>	<p>Vu attestation de formation de formateur du 20 au 22/01/2025 de Morgane Mandaroux</p>	C
----	--	--	---

6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

#	Indicateur	Constats – Preuves (Process et preuves documentées : indiquer Indicateurs – Références documentaires – contrats – dossiers audités...)	Conformité
23	<p>Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.</p>	<p>Le prestataire a mis en place un tableau de veille pour gérer les points provenant de diverses sources Digiforma Veille, CentreInffo, sidologie, ministère de la Santé, HAS, ANDPC</p> <p>Exploitation : convention de sous-traitance revu avec l'ajout des précisions concernant les indicateurs Qualiopi à charge des uns et des autres.</p>	C
24	<p>Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.</p> <p><i>*Nouveaux entrants : Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur l'impact éventuel sera audité en surveillance.</i></p>	<p>Le prestataire a mis en place un tableau de veille pour gérer les points provenant de diverses sources : Les membres de l'association sont tous des praticiens de terrain et assurent une veille à ce titre.</p> <p>Exemple d'exploitation : des évènements d'actualité comme le procès Pelicot ont impacté la formation : il a été inclus un contenu relatif à la soumission chimique.</p>	C
25	<p>Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.</p> <p><i>*Nouveaux entrants : démontrer la mise en place d'une veille pédagogique et technologique. L'impact éventuel sera audité en phase de surveillance.</i></p>	<p>Le prestataire a mis en place un tableau de veille pour gérer les points provenant de diverses sources : Tool Advisor (newsletter), Digiforma Veille, CentreInffo, sidologie La Digitale (outils d'animation : questionnaires, nuages de mots...)</p> <p>Exploitation : nouveaux outils d'IA, GAMMA APP pour la</p>	C

		création de supports de présentation.	
26	<p>Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.</p> <p><i>*Nouveaux entrants : Démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap</i></p> <p><i>*Lorsque l'organisme est Sous-traitant dans le cadre du CPF</i> <i>Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : le prestataire démontre qu'il dispose d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap ou que son donneur d'ordre lui a communiqué la liste de ses partenaires mobilisables pour orienter les PSH et mettre en place des mesures spécifiques</i></p>	<p>Le PAC est inscrit à la plateforme de l'Agefiphet, a accès au référent régional (« Ressources Handicap Formation ») et dispose de ressources diverses. Pour l'instant aucun cas n'est identifié qui aurait nécessité un recours au référent.</p> <p>Le PAC a assisté à des webinaires : « numérique et pédagogie inclusive » le 08/10/2024</p> <p>Vu accès et liste des replays par région.</p>	C
27	<p>Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.</p>	Le PAC ne mobilise pas de sous-traitant	NA
28	<p>Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.</p> <p><i>*Lorsque l'organisme est Sous-traitant dans le cadre du CPF</i> <i>Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.</i></p>	Le PAC ne dispense aucune action comprenant des périodes de formation en situation de travail.	NA

7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

#	Indicateur	Constats – Preuves (Process et preuves documentées : indiquer Indicateurs – Références documentaires – contrats – dossiers audités...)	Conformité
30	<p>Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.</p> <p><i>*Lorsque l'organisme est Sous-traitant dans le cadre du CPF</i></p>	Avec l'aide de Digiforma les appréciations des PP sont collectées au moyen de questionnaires spécifiques programmés, vu pour les bénéficiaires	C

	<p><i>Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : le prestataire recueille l'appréciation des bénéficiaires et de son donneur d'ordres sur la prestation réalisée.</i></p>	<p>Pour la formation échantillonnée l'intervenante a rempli un rapport de synthèse, vu sur Digiforma Il n'y a pas eu d'OPCO financeur des actions réalisées jusqu'ici.</p>	
31	<p>Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.</p>	<p>Sur Digiforma un suivi Qualité est en place, l'ensemble des questionnaires pré-formation, des appréciations à chaud et à froid sont disponibles (vu). L'analyse des retours des PP peut être réalisée sur ces bases. La gestion des incidents comporte deux remarques : -un support de formation jugé un peu trop dense qui conduit à une réflexion (en cours) sur les objectifs à réduire ou non dans le cas de formation de 2 jours au lieu de 3 -Durée de la formation de formateurs basculée sur 3 jours après le constat d'une formation préalable trop courte.</p>	C
32	<p>Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations. <i>*Nouveaux entrants : indicateur à auditer en phase de surveillance</i></p>	<p>Indicateur à auditer en phase de surveillance</p>	NA

Informations complémentaires

Changements significatifs intervenus depuis le dernier audit

Sans objet

Commentaires sur l'utilisation de la marque (à vérifier à chaque audit, y compris en Initial)

L'organisme utilise le droit d'utilisation de la marque de certification délivrée par Apave Certification

oui non

La marque est utilisée d'une façon claire et sincère

oui non*

Le règlement d'utilisation de la marque de certification est respecté

oui non*

*(Ouvrir une Fiche NC Maj – à lever sous un mois maximum)

L'organisme certifié affiche son certificat dans ses locaux et sur son site internet. En l'absence de site internet et/ou de locaux il en communique une copie à tout candidat, stagiaire, apprenti ou financeur mentionné à l'article L. 6316-1 code du travail qui en fait la demande.

oui ou Non Applicable – Phase Initiale

non*

*(Ouvrir une Fiche NC Maj)

Traitement des plaintes/réclamations client et/ou de parties intéressées faites auprès d'Apave Certification

Sans objet

Conclusions de l'audit

Non-Conformité(s)

Nombre :	Emise(s)	Levée(s)	A vérifier lors du prochain audit
Majeure	/		
Mineure	/		

Fiche(s) de Non-Conformité issues d'audits précédents

Nombre	Traitée(s) et jointe(s)	Reconduite(s) en NC
/	/	

Objectifs de l'audit

Les objectifs de l'audit tels qu'indiqués au plan d'audit ont été atteints :

- oui
 non

Commentaire(s) : néant

Périmètre de certification

Le périmètre de certification est en adéquation avec les activités et le(s) site(s) audité(s) :

- oui
 non

Commentaire(s) : néant

En cas d'audit à distance

Adéquation des outils utilisés et de la durée d'audit :

- oui
 non

Commentaire(s) : sans objet

Procès-verbal de clôture

Dénomination sociale devant figurer sur le certificat	TDSV Formations
	Confirmé : <input checked="" type="checkbox"/> Modifications éventuelles : Cliquez ici pour taper du texte.
Libellé devant figurer sur le certificat / périmètre – en français	Actions de formations
	Confirmé : <input checked="" type="checkbox"/> Modifications éventuelles : Cliquez ici pour taper du texte.
Nombre et adresse(s) du(des) site(s) concerné(s) par la certification	TDSV Formations 5 avenue Pierre Mendès France 69500 BRON
	Confirmé : <input checked="" type="checkbox"/> Modifications éventuelles : Cliquez ici pour taper du texte.
Eléments à confirmer	SIREN : 895281624 NDA : 84692216369 Contact : Rajaa ELMANAA Chiffre d'affaires relatif à l'activité de prestataire d'action concourant au développement des compétences : <input checked="" type="checkbox"/> < 150.000 € / <input type="checkbox"/> de 150.000 à 750.000 € / <input type="checkbox"/> > de 750.000 <input checked="" type="checkbox"/> Nouvel entrant (dans sa première année d'activité ou extension d'une nouvelle catégorie d'actions en tant que nouvel entrant) Confirmé : <input checked="" type="checkbox"/>
	Modifications éventuelles : Cliquez ici pour taper du texte.
Commentaires de l'organisme audité	

Le représentant de l'organisme reconnaît avoir pris connaissance du contenu du présent procès-verbal et du contenu des fiches de Non-Conformités annoncées ci-dessus et exprime éventuellement son désaccord, étant entendu que seul le Comité de Certification peut décider de l'attribution, du maintien, du renouvellement ou de l'extension du certificat.

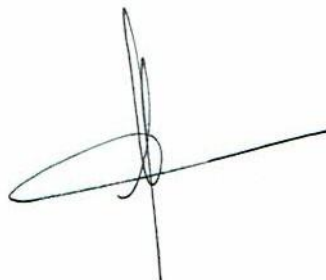
Visa du représentant de l'organisme audité :



Compte tenu des documents présentés, des sites visités, et des réponses données aux questions posées, les auditeurs déclarent, si tel est le cas, avoir effectué leur mission dans des conditions satisfaisantes.

La signature des auditeurs n'engage en aucune façon leur responsabilité personnelle ou celle de leur employeur en cas d'incidents, d'accidents ou erreurs commises par l'organisme après attribution du (des) certificat(s).


Visa de(des) l'auditeur(s) :



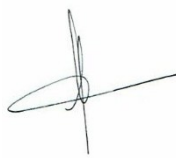
Date : 06/02/2025

Feuille de présence (1/1)

Les réunions d'ouverture et de clôture doivent être tenues en présence d'un représentant de la Direction de l'organisme

Nom / Prénom	Fonction / service	O	C	Visa
RAJAA ELMANAA	Présidente, Directrice	X	X	
AOUATEF AOUNI	Responsable Coordination	X		AA

Personnel d'Apave Certification

JEAN-CHRISTOPHE NELLO	Responsable d'audit	X	X	
-----------------------	---------------------	---	---	---

* **O** : présent à la réunion d'ouverture, **C** : présent à la réunion de clôture

Annexe(s)

- **Feuille de présence**

Définitions

Non-conformité mineure : Prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée.

- Le plan d'action doit être mis en œuvre dans un délai de 6 mois.
- Une non-conformité mineure non levée à l'audit suivant est requalifiée en non-conformité majeure
- 5 non-conformités mineures non levées à la prise de décision constituent une non-conformité majeure

Non-conformité majeure : Non prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.

- Le plan d'action doit être mis en œuvre et vérifié par l'auditeur dans un délai de 3 mois maximum.
- Une certification ne peut être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée