

CHARTRE QUALITE

Formation professionnelle

Ref : CHQ1/ Solutions coaching

Date : 22/09/2026

Version : V02

Dans le cadre de sa mission de formation professionnelle, Solutions Coaching, Organisme de formation professionnelle, décrit dans la présente charte les méthodes et moyens mis en place pour garantir aux entreprises et à leurs salariés la qualité des formations dispensées.

La présente version (V02) actualise la charte qualité de Solutions Coaching afin d'intégrer les évolutions du Référentiel National Qualité issues du décret n°2026-728 du 1er août 2026 (version 10 — V10 du RNQ, publié au Journal officiel du 4 août 2026), applicable à l'ensemble des audits réalisés à compter du 1er novembre 2026.

Respect du référentiel national Qualité (L. 6316-3 du Code du travail)

La structure du référentiel reste organisée autour de 7 critères. Depuis la version 10 (V10), ces critères sont reliés à 33 indicateurs (contre 32 précédemment) qui s'appliquent à l'ensemble des prestataires (tronc commun), auxquels s'ajoutent les indicateurs spécifiques à l'apprentissage ou aux formations certifiantes :

- L'information des publics sur les prestations, les délais d'accès et les résultats obtenus
- L'identification précise des objectifs des prestations proposées et leur adaptation aux publics bénéficiaires lors de la conception des actions
- L'adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires lors de la mise en œuvre des actions, y compris la prévention des situations de violence et de discrimination
- L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre, notamment pour les actions organisées à distance
- La qualification et le développement des connaissances et des compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations
- L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel
- Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées, ainsi que la gestion des risques associés (art. R. 6316-1 du Code du travail)

Nous nous engageons à :

- Délivrer une formation adaptée aux besoins et compétences des publics formés
- Mettre à jour régulièrement les connaissances techniques de nos formateurs et mesurer la pertinence de nos méthodes pédagogiques
- Nous assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de notre prestation
- Recueillir les éléments de contexte professionnel dans lesquels s'inscrit le besoin en formation
- Recueillir les besoins et les attentes du stagiaire (envoi d'un questionnaire en amont de la formation suivi d'un entretien préalable)
- Procéder à l'actualisation régulière de nos supports et de nos programmes
- Maîtriser la logistique (salle, matériels)
- Informer clairement chaque bénéficiaire, avant toute inscription, sur la nature de la reconnaissance visée par la formation (certifiante, qualifiante ou non certifiante), les modalités pédagogiques retenues et les modalités de financement mobilisables
- Garantir l'exactitude et la vérifiabilité de tout résultat, taux de réussite ou d'insertion communiqué, et proscrire toute mention de nature à induire en erreur le bénéficiaire ou le financeur

Protection des publics et prévention des violences

- Mettre en œuvre une procédure de prévention et de traitement des situations de violence, de harcèlement moral ou sexuel et de toute forme de discrimination pouvant survenir dans le cadre de nos actions
- Désigner un référent identifié et joignable, dont les coordonnées sont communiquées à chaque stagiaire dès le début de la formation, chargé de recueillir tout signalement
- Traiter sans délai tout signalement reçu et mettre en œuvre les mesures de protection immédiates puis, le cas échéant, les mesures correctives nécessaires
- Sensibiliser nos formateurs et intervenants, salariés comme sous-traitants, aux règles de prévention applicables et aux modalités de signalement

Réalisation des formations et prestations d'accompagnement

- Présenter la finalité et les objectifs intermédiaires de la formation
- Faire émarger les participants et les formateurs
- Adopter le mode de formation aux stagiaires (repérer et prendre en compte les personnalités, les contraintes éventuelles...)
- Remettre à chaque stagiaire un document pédagogique adapté et pertinent
- Créer les conditions favorables entre stagiaires pour susciter, animer, cadrer, faire partager les connaissances et compétences
- Gérer la dynamique de groupe dans un climat coopératif et positif en repérant les freins et obstacles
- Clôturer la formation en explicitant les valeurs ajoutées obtenues de façon collective
- Pour les formations organisées en tout ou partie à distance (FOAD), assurer et tracer l'effectivité du suivi des apprenants (relevés de connexion, avancement sur la plateforme, interactions avec le formateur), au-delà de la seule mise à disposition des contenus
- Désigner un référent pédagogique chargé de la coordination des formateurs et intervenants, notamment lorsque le nombre de formateurs indépendants mobilisés le justifie

Bilan et évaluation

- Effectuer un bilan de chacune de nos formations, par une évaluation individuelle écrite et un bilan de groupe, et en fournir la synthèse à nos clients
- Évaluer à chaud par l'ensemble du groupe
- Recueillir, en complément des enquêtes de satisfaction, l'appréciation des bénéficiaires sur la qualité des contenus et de l'action pédagogique dispensée par chaque formateur
- En cas de non-conformité d'une formation, analyser les raisons du dysfonctionnement et mettre en place les mesures correctives nécessaires
- Établir et tenir à jour une cartographie des risques susceptibles d'affecter la qualité de nos prestations, revue périodiquement dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, en complément du seul traitement des réclamations
- Mesurer systématiquement la qualité de nos prestations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue

Déontologie

Solutions Coaching s'engage, vis-à-vis de ses clients, partenaires de financement, bénéficiaires, et de toutes parties prenantes intéressées à une action de formation délivrée par ses soins, à respecter, et faire respecter par ses salariés et sous-traitants les règles suivantes :

- L'ensemble des critères et indicateurs qualité définis par les décrets 2019-564 et 2019-565 du 6 juin 2019, actualisés par le décret n°2026-728 du 1er août 2026 portant refonte du référentiel national qualité (version 10 — V10)
- Formaliser, avec tout formateur ou organisme sous-traitant intervenant pour notre compte, un contrat ou une convention comportant une clause explicite l'engageant au respect du référentiel national qualité et de la présente charte qualité
- L'ensemble des règles déontologiques professionnelles applicables aux personnes en charge de délivrer ou d'accompagner les sessions de formation, personnes salariées ou en situation de sous-traitance
- Le respect de confidentialité, de neutralité, et de respect des engagements pris, vis-à-vis des bénéficiaires, des donneurs d'ordre, des fournisseurs, et de tout leur personnel
- Le respect de la personne humaine, dans les missions formatives nécessaires à l'atteinte des objectifs ayant été mis à disposition du public avant toute action de développement des compétences inscrite à l'article L6313-1 du Code du travail, et notamment : « Ne pas poursuivre d'autres buts que ceux liés aux actions de développement des compétences » définies par contrat (particulier) ou convention (entreprises et professionnels). « À l'occasion des actions de formation certifiantes », comme non certifiantes, « protéger les bénéficiaires de risques associés, notamment la tromperie au sens de l'article L. 441-1 du Code de la consommation ainsi que les risques de manipulation mentale matérialisant le délit pénal d'abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de faiblesse. Prendre en compte les conséquences préjudiciables de la mise en œuvre de compétences acquises inadaptées (dans leur contenu ou leur contexte de mise en œuvre), tant pour le bénéficiaire de la formation (ex : règles de sécurité non conformes) que pour les personnes qui pourraient en être victime notamment pour les activités pouvant relever d'une pratique illégale : de la médecine ou propices à des situations de manipulation psychologique. »
- Ne jamais exercer ni faire exercer de pression psychologique sur les bénéficiaires des actions menées, à interdire et empêcher lors d'une session, toute forme de prosélytisme ou de propagande de toute nature, notamment religieuse ou politique
- Respecter et faire respecter la protection des données personnelles, en application du Règlement Général de Protection des Données Personnelles, RGPD
- Mettre en place la recherche de solutions adaptées pour les personnes en situation de handicap
- Respecter et faire respecter les règles professionnelles en vigueur, notamment vis-à-vis des organismes concurrents. Empêcher en particulier tous propos désobligeants à leur égard, toute diffusion d'informations confidentielles, et toute concurrence déloyale ou captation de clientèle
- Respecter les droits d'auteur et de reproduction des documents pouvant être utilisés lors de toute session, et demander les autorisations requises si elles sont nécessaires
- Rechercher une solution amiable en cas de litige avec un client, un partenaire financier, ou un concurrent, avant de solliciter la nomination d'un médiateur

Historique des versions

Version	Date	Nature de la mise à jour
V01	01/01/2021	Version initiale de la charte qualité
V02	22/09/2026	Mise à jour suite au décret n°2026-728 du 1er août 2026 (référentiel national qualité version 10) : transparence de l'information, protection des publics, effectivité du FOAD, sous-traitance, référent pédagogique, gestion des risques et évaluation des contenus pédagogiques

Fait à Beauvais, le 22/09/2026

La direction, Solutions Coaching