

# Manuel Qualité IMP International (Organisme de Formation)

---

## MQI. PRÉSENTATION

---

### a. Données administratives

**Dénomination** : INSTITUT INTERNATIONAL DES METIERS INNOVANTS ET DE LA PERFORMANCE - IMP INTERNATIONAL **Nom commercial** : IMP INTERNATIONAL **Forme d'exploitation** : ASSOCIATION **Siège social** : 37 RUE DES MATHURINS, 75008 PARIS **Date de création** : 21/02/2026 **SIREN** : 101 641 595 **SIRET (siège)** : 101 641 595 00018 **Numéro de TVA** : FR59101641595 **Activité (Code NAF ou APE)** : 85.59A (Formation continue d'adultes) **Domaine d'activité** : Enseignement **Convention collective supposée** : Organismes de formation - IDCC 1516 **NDA** : 11757571275 du 15/04/2026

### b. Équipe de direction

**Présidente et Référente Handicap** : Marie **Responsable Pédagogique et Qualité** : Sylvane Verdonck

## MQI.B - QUALIOPi

---

### AXE 1 : LES CONDITIONS D'INFORMATION DU PUBLIC SUR LES PRESTATIONS PROPOSÉES, LES DÉLAIS POUR Y ACCÉDER ET LES RÉSULTATS OBTENUS

**Indicateur 1** - Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités

**et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.**

**Preuve** : Site internet IMP International, plaquettes commerciales, fiches de formation, livret d'accueil, CGU, CGV.

**Indicateur 2 - Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.**

**Preuve** : Tableaux de bord des indicateurs de qualité (taux de satisfaction, taux de réussite, taux d'abandon) disponibles sur le site internet IMP International et dans les rapports internes.

**Indicateur 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.**

**Preuve** : Fiches de formation détaillées pour chaque formation certifiante, incluant les informations sur les taux d'obtention, blocs de compétences, équivalences, passerelles, suites de parcours et débouchés professionnels. (Actuellement, IMP International n'a pas de prestations certifiantes, mais la procédure est en place si cela change).

## **AXE 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 4 - Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).**

**Preuve** : Processus d'inscription détaillé (MQI.A.b : EQUIPE DE DIRECTION, 4.1 – PROCESS D'INSCRIPTION, 4.3 GRILLE D'ANALYSE), incluant l'analyse des besoins, entretiens avec le bénéficiaire et le financeur, et utilisation d'une grille d'analyse.

**Indicateur 5 - Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.**

**Preuve :** Plans pédagogiques des formations, fiches de formation avec objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporellement définis (SMART).

**Indicateur 6 - Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.**

**Preuve :** Programmes de formation détaillés, supports pédagogiques, méthodes d'enseignement variées (ateliers pratiques, études de cas, présentations), évaluations continues.

**Indicateur 7 - 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.**

**Preuve :** Analyse détaillée des exigences des certifications, conception des contenus orientée vers la certification, référence aux référentiels de compétences, validation par des experts, actualisation continue des contenus.

**Indicateur 8 - Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.**

**Preuve :** Processus d'inscription (4.1 – PROCESS D'INSCRIPTION), grille d'analyse des besoins (4.3 GRILLE D'ANALYSE), entretien PSH (4.4 ENTRETIEN PSH), tests de positionnement (pour le CFA).

### **AXE 3 : L'ADAPTATION AUX PUBLICS BÉNÉFICIAIRES DES PRESTATIONS ET DES MODALITÉS D'ACCUEIL, D'ACCOMPAGNEMENT, DE SUIVI ET D'ÉVALUATION MISES EN ŒUVRE**

**Indicateur 9 - Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.**

**Preuve :** Livret d'accueil (1.2-LE LIVRET D'ACCUEIL), règlement intérieur, contrat de formation, fiches de formation.

**Indicateur 10 - Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.**

**Preuve :** Suivi pédagogique individualisé, adaptation des supports et outils pédagogiques, soutien pédagogique, annuaire des partenaires handicap (4.5. ANNUAIRE DES PARTENAIRES HANDICAP).

**Indicateur 11 - Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.**

**Preuve :** Contrôles de connaissances réguliers, tests finaux, questionnaires de satisfaction, bilans pédagogiques.

**Indicateur 12 - Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.**

**Preuve :** Suivi des présences, entretiens individuels, mise en place de mesures correctives en cas de difficultés, charte qualité (CHARTE QUALITE).

**Indicateur 13 - 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.**

**Preuve :** Conventions de formation en alternance, livret de suivi de l'alternant, coordination avec les tuteurs en entreprise.

#### **AXE 4 : L'ADÉQUATION DES MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT AUX PRESTATIONS MISES EN ŒUVRE**

**Indicateur 17 - 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 techniques...).**

**Preuve :** Organigramme (17.1 – ORGANIGRAMME), CV des formateurs (17.2 CV), fiches de poste (17.3 FICHE DE POSTE), dossier formateur (17.4- DOSSIER FORMATEUR), moyens matériels (17.5 MOYENS MATERIELS), locaux (17.4 LOCAUX), document unique (17.7 DOCUMENT UNIQUE).

**Indicateur 18 - Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).**

**Preuve :** Fiche d'organisation et de coordination (18.2 – FICHE ORGANISATION ET COORDINATION), missions des différents pôles (18.4 – EQUIPE), modèle de contrats de travail (18.5- MODELE DE CONTRATS DE TRAVAIL ( HORS CDI)).

**Indicateur 19 - Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.**

**Preuve :** Manuels de cours, plateformes e-learning (Learnybox, YouTube), fiches techniques, accès aux ressources documentaires.

## **AXE 5 : LA QUALIFICATION ET LE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES DES PERSONNELS CHARGÉS DE METTRE EN ŒUVRE LES PRESTATIONS**

**Indicateur 21 - Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.**

**Preuve :** CV des formateurs, fiches de poste, entretiens d'évaluation, plan de développement des compétences.

**Indicateur 22 - Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.**

**Preuve :** Plan de formation du personnel, participation à des conférences/séminaires, veille pédagogique et technique.

## **AXE 6 : L'INSCRIPTION ET L'INVESTISSEMENT DU PRESTATAIRE DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL**

**Indicateur 23 - Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.**

**Preuve :** Abonnement à des revues spécialisées, participation à des groupes de travail professionnels, suivi des publications officielles.

**Indicateur 24 - 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.**

**Preuve :** Études de marché, enquêtes auprès des entreprises, participation à des salons professionnels, partenariats avec des acteurs économiques.

**Indicateur 25 - Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.**

**Preuve :** Veille technologique, expérimentation de nouveaux outils pédagogiques, modules immersifs en préparation.

**Indicateur 26 - Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.**

**Preuve :** Référente handicap (Marie), entretien PSH (4.4 ENTRETIEN PSH), annuaire des partenaires handicap (4.5. ANNUAIRE DES PARTENAIRES HANDICAP), adaptation des supports pédagogiques.

**Indicateur 27 - Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.**

**Preuve :** Contrats de sous-traitance incluant des clauses de conformité Qualiopi, évaluation des sous-traitants.

**Indicateur 28 - Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socioéconomiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.**

**Preuve :** Conventions de partenariat avec les entreprises, participation aux comités de pilotage des formations en alternance.

## **AXE 7 : LE RECUEIL ET LA PRISE EN COMPTE DES APPRÉCIATIONS ET DES RÉCLAMATIONS FORMULÉES PAR LES PARTIES PRENANTES AUX PRESTATIONS DÉLIVRÉES**

**Indicateur 30 - Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.**

**Preuve :** Questionnaires de satisfaction (stagiaires, entreprises), entretiens de suivi, réunions pédagogiques, boîtes à idées.

**Indicateur 31 - 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.**

**Preuve :** Procédure de traitement des réclamations, registre des réclamations, cellule d'écoute.

**Indicateur 32 - Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.**

**Preuve :** Rapports d'analyse des questionnaires de satisfaction et des réclamations, plans d'actions correctives et préventives, revues de direction.