

# Manuel Qualité CFA IMP International

---

## 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 déclarée **Siège social** : 37 RUE DES MATHURINS, 75008 PARIS **Centre de formation en apprentissage** : 52 rue Delecroix 59510 Hem **Établissement secondaire** : 4 rue Jean Jaurès 94220 Charenton le Pont **Date de création** : 21/02/2026 **SIREN** : 101 641 595 **SIRET (siège)** : 101 641 595 00018 **Numéro de TVA** : FR591016595 **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 (Spécificités CFA)

---

**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 spécifiques CFA, fiches de formation apprenti, livret d'accueil apprenti, 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 spécifiques au CFA (taux de satisfaction apprentis, taux de réussite aux examens, taux d'abandon, taux d'insertion professionnelle) 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 en apprentissage, incluant les informations sur les taux d'obtention, blocs de compétences, équivalences, passerelles, suites de parcours et débouchés professionnels.

## **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 spécifique CFA incluant l'analyse des besoins de l'apprenti et de l'entreprise d'accueil, entretiens avec l'apprenti, l'entreprise et le financeur, utilisation d'une grille d'analyse des besoins. Première formation proposée : formation de tuteur.

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

**Preuve :** Plans pédagogiques des formations en apprentissage, fiches de formation avec objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporellement définis (SMART) pour chaque module et pour le parcours global de l'apprenti.

**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 en alternance détaillés, supports pédagogiques adaptés au public apprenti, méthodes d'enseignement variées (cours théoriques, ateliers pratiques, études de cas, projets en entreprise), évaluations continues et en fin de cycle.

**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 référentiels de certification pour chaque formation en apprentissage, conception des contenus orientée vers l'acquisition des compétences certifiables, validation par des experts métiers, actualisation continue des contenus en fonction des évolutions des référentiels.

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

**Preuve :** Tests de positionnement obligatoires pour l'entrée en CFA, réalisés les 16 et 17 avril pour Tristan Ferla et Léane Clement. Ces tests permettent de valider l'entrée en formation au 01 juin. Entretien PSH (4.4 ENTRETIEN PSH) pour les apprentis en situation de handicap. Grille d'analyse des besoins (4.3 GRILLE D'ANALYSE).

### **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 apprenti, règlement intérieur spécifique CFA, contrat d'apprentissage, fiches de formation détaillées, calendrier de l'alternance.

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

**Preuve :** Suivi individualisé de l'apprenti par le référent CFA et le tuteur en entreprise, adaptation des supports et outils pédagogiques, soutien pédagogique renforcé, annuaire des partenaires handicap (4.5. ANNUAIRE DES PARTENAIRES HANDICAP), médiation en cas de difficultés.

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

**Preuve :** Contrôles de connaissances réguliers, évaluations en situation de travail, examens blancs, tests finaux, questionnaires de satisfaction, bilans pédagogiques et professionnels réguliers avec l'apprenti et l'entreprise.

**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 en centre et en entreprise, entretiens individuels réguliers, mise en place de mesures correctives en cas de difficultés (médiation, soutien scolaire/pédagogique), charte qualité spécifique CFA.

**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, visites en entreprise, réunions tripartites (apprenti, tuteur entreprise, référent CFA), plan de

développement des compétences de l'apprenti.

## **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 CFA (17.2 CV), fiches de poste spécifiques CFA (17.3 FICHE DE POSTE), dossier formateur CFA (17.4- DOSSIER FORMATEUR), moyens matériels spécifiques CFA (17.5 MOYENS MATERIELS), locaux des CFA (52 rue Delecroix 59510 Hem et 4 rue Jean Jaurès 94220 Charenton le Pont), 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 spécifique CFA (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)), coordination avec les entreprises d'accueil.

**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 spécifiques apprentis, plateformes e-learning (Learnybox, YouTube), fiches techniques, accès aux ressources documentaires et outils métiers.

## **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 CFA, fiches de poste, entretiens d'évaluation, plan de développement des compétences spécifiques aux formateurs CFA.

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

**Preuve :** Plan de formation du personnel CFA, participation à des conférences/séminaires sur l'alternance, veille pédagogique et technique spécifique à l'apprentissage.

## **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 sur l'apprentissage, participation à des groupes de travail professionnels, suivi des publications officielles (Ministère du Travail, France Compétences).

**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 sur les besoins en compétences des entreprises, enquêtes auprès des entreprises d'accueil, participation à des salons professionnels, partenariats avec les branches professionnelles.

**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 sur les outils d'apprentissage numérique, expérimentation de nouveaux outils pédagogiques pour l'alternance, 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 et des modalités d'évaluation pour les apprentis en situation de handicap.

**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 et de leur capacité à respecter les spécificités de l'apprentissage.

**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 d'accueil, participation aux comités de pilotage des formations en alternance, implication des entreprises dans la co-construction des programmes de formation.

## **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 (apprentis, entreprises, tuteurs), entretiens de suivi, réunions pédagogiques, boîtes à idées, enquêtes de satisfaction spécifiques CFA.

**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 spécifique CFA, registre des réclamations, cellule d'écoute et de médiation pour les apprentis et les entreprises.

**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 spécifiques au CFA, revues de direction avec les parties prenantes de l'alternance.