

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 1	20/04/2026

MQ.B.CARACTERISTIQUES DE L ORGANISME DE FORMATION

a. Dénomination et données administratives	Page 4	
b. Domaine d'activité		
c. Clients		

MQ.C.PERSONNEL DE L'ORGANISME DE FORMATION

a. Organigramme général	Page 5	
-------------------------	--------	--

MQ.D.SYSTEME QUALITE DE L'ORGANISME

a. Maitrise et enregistrement des documents	Page 6	
b. La politique qualité		
c. La planification		

MQ.E.DETERMINATION ET ETABLISSEMENT DES RESPONSABILITES

a. Responsabilité de la direction	Page 7	
b. Responsabilité en matière de qualité		
c. Communication		

MQ.F.MANAGEMENT DES RESSOURCES

a. Qualification du personnel	Page 8	
b. Mise en oeuvre		
c. Formation interne		
d. processus formateur		
e. standardisation		
f. sensibilisation à la qualité		

MQ.G.REALISATION DU SERVICE CLIENT : LA FORMATION

a. Processus d'inscription	Page 9	
b. Processus de formation		
c. Processus d'examen		

MQ.H.MESURES, ANALYSE ET AMELIORATIONS

a. Plan d'action / mesures correctives	Page 11	
b. Tableau de bord		
c. Planning annuel		
d. Archivage		
e. Documentation et veille réglementaire		

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 2	20/04/2026

RECUEIL DES PROCEDURES APPELEES PMQ

PMQ.01.01	Listing DIGIFORMA	-	-
PMQ.02.01	Feuille de presence- théorie	Page 12	
PMQ.02.05	Feuille de rattrapage	Page 13	
PMQ.02.06	État des équipements généraux	Page 14	
PMQ.02.07	État du matériel en sécurité	Page 15	
PMQ.02.08	Etat du matériel- aspects médicaux	Page 17	
PMQ.02.09	Matériel à changer	Page 19	
PMQ.03.01	Fiche de validation ou non validation formation	Page 20	
PMQ.03.02	Fiche de présentation des élèves à l'examen	Page 21	
PMQ.03.03	Résultats des élèves à l'examen	Page 22	
PMQ.03.04	Indicateurs de réussite et suivi	Page 23	
PMQ.03.05	Enquête de satisfaction	Page 24	
PMQ 04.00	Dossier formateur	Page 25	
PMQ.04.01	Cours témoin	Page 26	
PMQ.04.02	Grille d'entretien annuel d'évaluation	Page 27	
PMQ.04.03	Check List	Page 29	
PMQ 04.04	Fiche de standardisation	Page 32	
PMQ 04.05	Fiche de sensibilisation à la qualité	Page 33	
PMQ.05.01	Compte rendu de Réunion	Page 34	
PMQ.05.02	Planification des audits annuels	Page 35	
PMQ.05.03	Rapport d'audit trimestriel	Page 36	
PMQ.05.04	Plan d'action- mesures correctives	Page 37	
PMQ.05.05	Tableau de bord annuel /sessions théoriques	Page 38	
PMQ.05.06	Tableau de bord annuel/ sessions pratiques	Page 39	
PMQ.05.07	Tableau des mises à jour de la documentation	Page 40	
PMQ.05.08	Revue de Direction	Page 41	
PMQ 05.09	Rapport sur les sous-traitants	Page 42	
PMQ 05.10	Sensibilisation au handicap	Page 43	
PMQ I04	Analyse des Besoins en Lien avec l'Entreprise	Page 45	
PMQ I18	Mobilisation et Coordination des Intervenants	Page 46	
PMQ I19	Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.	Page 47	
PMQ I21	Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations	Page 49	
PMQ I23	Veille Légale et Réglementaire dans la Formation Professionnelle	Page 50	
PMQ I25	Veille sur les Innovations Pédagogiques et Technologiques	Page 51	
PMQ I26	Le prestataire mobilise les expertises, pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap	Page 52	
PMQ FOAD	Site internet & Logiciels utilisés	Page 53	

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 3	20/04/2026

MQ.D:Notre système qualité

Notre système qualité a été élaboré en prenant comme modèle notre entreprise défini sous forme de « processus ».

4 types de processus ont été identifiés :

- Le processus inscription
- Le processus formation
- Le processus examen
- Le processus management de la qualité

Chaque processus fait l'objet d'un ensemble de procédures écrites expliquant la manière dont un ensemble de personnes extérieures ou internes à l'entreprise contrôlent son fonctionnement.

Ces procédures permettent de déceler les anomalies ou dysfonctionnements de l'entreprise et d'améliorer la qualité de façon continue.

MQ.D.a : Maitrise et enregistrement de nos documents qualité

a. Maitrise

Le MQ est géré par le responsable qualité (RQ).

Le premier responsable qualité de l'entreprise sera Mme VERDONCK Sylvane

En plus du manuel qualité, il existe également un recueil de procédures d'organisation générale géré par le responsable qualité (RQ)

Tous ces documents sont des règles de travail qui assurent la Qualité (et la traçabilité de la formation)

b. Enregistrement

Les enregistrements relatifs à la Qualité sont assurés par le RQ.

Ils sont archivés 5 ans et sont consultables après accord de la direction.

Les documents qualité du centre de Paris seront conservés et archivés au centre de Roubaix Barbieux sous la responsabilité du RP .

MQ.D.b : La politique qualité

Les élèves s'inscrivent dans notre centre de formation pour obtenir le niveau requis pour se présenter et réussir l'examen du CFS.

Tout doit être mis en place pour satisfaire ce besoin. Cela passe par la qualité administrative (renseignements et inscription) de la formation proprement dite, par celle des formateurs (recrutement, standardisation, recyclage...)et du matériel à disposition.

Le système qualité de notre centre a pour objet d'améliorer de façon permanente nos performances afin d'optimiser celles des élèves à l'examen.

Tous doivent y participer et y apporter leur contribution ; du personnel aux élèves.

Ensuite le dirigeant responsable (DR) en accord avec les différents intervenants définit un plan d'action qualité précisant les objectifs particuliers de l'entreprise.

MQ.D.c : La planification

La planification du système de management de la qualité est élaborée après chaque audit trimestriel.

Le plan d'amélioration de la qualité permet de déterminer et planifier les actions d'amélioration qui seront entreprises dans notre société. Ce plan décrit, à partir de la politique qualité émise par la direction générale, les objectifs annuels et définit précisément :

- Plan d'action et mesures correctives
- Tableau de bord
- Planning annuel

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 4	20/04/2026

MQ.E : Détermination et établissement des responsabilités

MQ.E.a : Responsabilité de la Direction

La direction de l'établissement s'est engagée à développer un système de management de la qualité dans un objectif d'amélioration continue.

MQ.E.b : Responsabilité en matière de qualité

a. Le responsable du centre de formation

Le dirigeant responsable (DR) a la responsabilité de la vie de l'organisme de formation et de son bon fonctionnement.

Il s'assure de l'efficacité du système qualité mis en place par des revues de direction.

b. Le responsable qualité et contrôle

Membre de l'encadrement, il a une double responsabilité.

Responsable du contrôle :

Il est chargé de détecter et gérer les non-conformités sur les différentes fiches qualités (procédures)

Toute anomalie doit être signalée au responsable concerné

Responsable qualité

Il vérifie l'application des règles du système de management qualité dans l'ensemble de l'organisme de formation par des audits internes trimestriels

Il gère le manuel qualité et les procédures

Il rend compte à la direction de la réalisation de l'application et de l'efficacité du système.

Il entretient la sensibilisation du personnel à la satisfaction du client.

c. Le responsable pédagogique

Il assure la sélection des élèves, l'accueil, le suivi, le bon déroulement des formations dispensées aux élèves et le respect du suivi du manuel de formation par les formateurs.

MQ.E.c : Communication

Pour que chacun puisse jouer de façon réelle son rôle dans le système de management qualité, une réunion est effectuée tous les 2 mois entre le DR, le RQ et le RP afin de gérer les non-conformités apparues sur les différentes fiches qualité (procédures)

Une revue de direction est tenue chaque trimestre

Des audits sur des points spécifiques déterminés en amont sont réalisés après chaque stage théorique

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 5	20/04/2026

MQ.F.MANAGEMENT DES RESSOURCES

MQ.F.a : Qualification du personnel

L'une des bases de notre système Qualité est la compétence de chacun des employés de l'entreprise.

La compétence de chaque formateur est validée par le RP.

Celui-ci a la responsabilité :

- de procéder aux recrutements et d'en valider les profils
- de la vérification des compétences pédagogiques
- de la vérification des connaissances appropriées pour chaque cours dispensé.

MQ.F.b : Mise en œuvre

Afin de pouvoir valider les compétences et connaissances de chaque formateur, le RP a à sa disposition un outil : la procédure « cours témoin »

Le RP effectue également des contrôles réguliers afin de s'assurer de la conformité de dispense des cours.

Enfin toutes modifications (amendements) de l'arrêté et/ou du contenu des cours dispensés fera l'objet d'une note d'information auprès des formateurs par le RP.

MQ.F.c : Formation interne

Lorsqu'un cours témoin présente trop de lacunes, le formateur devra revoir son cours avec l'aide du RP et devra représenter à nouveau un cours témoin qui sera re-examiné et re-évalué par le RP.

Des propositions de formations complémentaires au cursus d'un formateur pourront être proposées par le RP en fonction des besoins de l'entreprise. Enfin un plan de formation interne sera émis chaque année par le RP.

MQ.F.d : Processus formateur

Avant toute dispense de cours, chaque nouveau formateur doit se voir remettre les documents contenant la dernière actualisation. Pour valider le formateur, le RP devra :

- a. Vérifier ses compétences pédagogiques et vérifier que l'expérience aéronautique soit appropriée au module dispensé
- b. Assister à un Cours témoin devant élèves devant le RP ou son délégataire sur chaque module d'intervention

A l'occasion de chaque amendement, le RP informera par tous moyens possibles chaque formateur des modifications apportées à la documentation de référence.

Une fois par an, le RP réunira les formateurs afin de dispenser un recyclage collectif. Ce recyclage sera inscrit au dossier de chaque formateur. Le formateur qui n'aura pas assisté à cette session de recyclage devra être reprogrammé sur la suivante ou une particulière..

MQ.F.e : Standardisation

La standardisation comprend : la présentation et l'explication de la politique de l'école, l'explication de la check list décrivant le processus de déroulement des stages avec les objectifs qualitatifs fixés par le DR et les moyens pédagogiques et matériels existants – Cette standardisation aura lieu en réunion collective ou entretien individuel et une fiche PMQ, mentionnant la date de standardisation et les remarques éventuelles et signée par les intervenants, sera annexée dans le dossier formateur .

Une fiche PMQ portant sur la formation à la qualité et l'utilisation des procédures qualité sera éditée, signée par les intervenants et annexée au dossier formateur

Une check list sera réalisée par le RP et remise à chaque formateur décrivant le processus de déroulement des stages avec les objectifs qualitatifs fixés par le DR

MQ.F.f : Formation à la qualité et sensibilisation au handicap

Chaque formateur nouvellement intégré à la société devra suivre un module (individuel ou collectif) d'une heure dispensé par le RQ, dans les 3 mois suivant son arrivée.

Ce module présentera les connaissances basiques d'un système qualité en général et le MQ dans ses grands chapitres.

Seront particulièrement abordés tous les items concernant le processus de formation et les tâches et obligations de chaque intervenant vis-à-vis de la société, des stagiaires et de l'autorité.

Lors de cette formation, le RQ mettra en exergue les composantes du système qualité concernant les formateurs.

Cette action permettra de les impliquer dans une amélioration permanente des processus auxquels il participe, par la remontée d'informations permettant la mise en place d'actions correctives pérennes. Chaque formateur sera destinataire de tout amendement intervenant dans le MQ autant que de besoin. Chaque formateur devra suivre un module de formation à la qualité, à minima, par année civile, lors du maintien des compétences.

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 6	20/04/2026

MQ.G.REALISATION DU SERVICE CLIENT : LA FORMATION

L'objectif du client (élève) est d'obtenir le certificat ou titre auquel il se prépare, pour cela il s'adresse à un centre de formation agréé QUALIOPI.

L'agrément QUALIOPI est délivré après validation des différents points prévus par la réglementation en vigueur.

La satisfaction du client (élève) passe par 4 processus que nous avons listés ci-dessous :

- Processus d'inscription
- Processus de formation
- Processus d'examen

MQ.G.a : Processus d'inscription

Ce processus est décomposé en 1 procédure écrite qui permet à l'élève de valider son inscription avec un dossier complet. C'est l'impression de la liste éditée par le logiciel learnibox. Ce dossier est suivi à tout moment par le service administratif ainsi que le RP.

MQ.G.b : processus de formation

Ce processus permet une traçabilité du suivi de la formation .Les fiches de présence en cours permettent de vérifier l'assiduité des élèves en cours et de valider le suivi de chacun des modules enseigné dans son intégralité.

Des procédures PMQ répertorient la qualité des moyens mis à disposition des élèves pour leur formation.

MQ.G.c : Processus d'examen

Ce processus est analysé de façon collégiale entre le RP, les différents formateurs ainsi que le dirigeant responsable.

En cas de cursus diplômant, le centre se réfère aux REAC, obligations des ministères ou des organes de contrôles (préfecture, DGAC etc)

Les examens blancs, le comportement, l'implication de chaque élève sont examinés par l'ensemble des acteurs du centre qui établit ensuite les procédures écrites correspondantes

La procédure « enquête de satisfaction » , la finalité, est un indicateur de satisfaction de l'élève. Elle va nous permettre d'analyser les différents facteurs et d'apporter des mesures correctives afin d'améliorer la qualité.

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 7	20/04/2026

MQ.H.MESURES, ANALYSE ET AMELIORATIONS

Toutes les informations entrant dans le cadre de la démarche qualité seront analysées par le Responsable Qualité d' **IMP INTERNATIONAL L.**

Le responsable qualité effectuera des audits trimestriellement.

Ces audits porteront sur les points suivants, répartis sur 4 trimestres :

- Vérification des dossiers des stagiaires
- Vérification des dossiers des formateurs
- Vérification des procédures administratives
- Vérification des manuels (administratif, formation et procédures, manuel de cours)
- Vérification du respect des procédures établies
- Vérification des sous-traitants
- Vérification des équipements matériels

L'auditeur établira un rapport d'audit transmis au Dirigeant Responsable et au Responsable Pédagogique
Le responsable qualité qui aura effectué les audits établira un rapport d'audit associé à une fiche de mesures correctives.

La méthodologie des audits est la suivante :

- Vérification de la mise à jour de toute la documentation à l'aide des référentiels documentaires ci-dessous :
 - Référentiel dossier administratif
 - Référentiel dossier formation et procédures
 - Référentiel dossier manuel de cours
- Vérification du suivi des réclamations
- Vérification du suivi des échecs
- Traitement des anomalies et suivi
- Vérification d'une session de formation (choix aléatoire)
- Conclusion de l'audit et actions correctives proposées

Les responsabilités :

- Le RP est en charge de la constitution des dossiers des sessions réalisées. Toute anomalie constatée lors d'un audit interne fera l'objet d'une action corrective qu'il devra mettre en œuvre.
- En cas d'anomalie constatée dans le déroulement des formations théoriques ou pratiques, le formateur responsable d'une anomalie devra apporter toutes les corrections nécessaires
- Une erreur commise par un formateur entraînera un nouvel audit interne à la prochaine session de formation réalisée.

L'ensemble des données recueillies au sein du système qualité est analysé régulièrement par le RQ.

Avant chaque audit trimestriel, le RQ va identifier chaque anomalie ou dysfonctionnement à travers les différentes procédures.

Il va les réunir et les énumérer sur l'ordre du jour de l'audit.

Cet audit trimestriel sera dirigé par le RQ en accord avec le DR. On y mentionnera :

- le contrôle des procédures
- l'établissement d'un bilan trimestriel
- l'analyse statistique

Cet audit trimestriel aura lieu plus ou moins une semaine après avant la fin des sessions programmées.

Agenda 2026/2027 des audits trimestriels prévisionnel :

Les thèmes suivants seront abordés (cf ordre du jour délivré avant chaque audit) : tenue des dossiers formateurs et stagiaires, la documentation, l'application des procédures mises en place, les sous-traitants, les différents sites de formation et les matériels

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 8	20/04/2026

Ces audits seront réalisés aux dates prévisionnelles suivantes :

- Audit 1 : décembre 2026 : audit des dossiers stagiaires
- Audit 2 : mars 2027 : audit des formateurs
- Audit 3 : juillet 2027 : audit des sous-traitants ou des sites selon le besoin
- Audit 4 : octobre 2027 : audit des procédures qualité et bilan des résultats

Une revue de direction par an. La direction se réserve le droit d'instaurer des réunions ou adresser des notes de service lorsqu'elle le juge nécessaire avec tout ou partie du personnel. En cas de réunion ou de note de service collective, un rapport de réunion sera tenu.

MQ.H.a : Plan d'action / mesures correctives

Le plan d'audit sera établi avant la réalisation de l'audit par le Responsable Qualité en accord avec l'ensemble des intervenants.

A l'issue de l'audit réalisé, les écarts constatés seront notifiés sur le compte-rendu d'audit et des mesures correctives seront proposées.

Des anomalies peuvent être détectées soit après un audit, soit de manière interne, soit suite à une réclamation de la part d'un client (entreprise ou stagiaire particulier).

Le traitement des anomalies sera effectué par le Responsable Qualité, ou le Responsable Pédagogique ou le Dirigeant responsable, ou toute autre personne impliquée dans le processus qualité du centre.

Le RQ est chargé du suivi des anomalies et assurera la transmission de ces anomalies aux différentes personnes concernées. Une fiche d'action corrective est établie, reprenant l'anomalie constatée et les mesures correctives à apporter .

L'enregistrement et le suivi des mesures correctives se feront à l'aide d'une procédure PMQ

MQ.H.b : Tableau de bord

Il permet de voir l'évolution des résultats des élèves ainsi que leur indice de satisfaction. C'est un indicateur général, qui permet d'avoir une vision globale de l'amélioration continue

MQ.H.c : Planning annuel

Il sera établi de façon collégiale lors du dernier audit de l'année.

Bien sûr un suivi régulier des actions correctives et des objectifs sera effectué par le RQ.

Celui-ci analysera les écarts et en établira les rapports pour les différents responsables lors de l'audit suivant

MQ.H.d : Archivage

Cf MA.I.a

MQ.H.e : Documentation et veille réglementaire

Le RP aura la tâche de mettre à jour les manuels de cours et toute la documentation de l'école en se tenant informée des évolutions des textes ou méthodes par tout moyen. Ce dernier apportera les corrections nécessaires à la documentation et sera garant des mises à jour auprès de chaque personne concernée et sur chaque document en circulation. Une procédure servira pour l'actualisation de la veille réglementaire.

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 9	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.02.01 : FEUILLE DE PRESENCE : nom de la formation

Date de session : _____ **Lieu de session :** _____ **Nom du formateur** _____

N°	Nom	Prénom	Signature présence	
			Matin	Après-midi
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				

Signature du formateur	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 10	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.02.05 : FEUILLE DE RATTRAPAGE

Date de session : _____

Lieu de session : _____

<u>N°</u>	<u>Nom + Prénom</u>	<u>Module(s) à rattraper</u>	<u>Date de l'absence</u>	<u>Motif d'absence</u>	<u>Justificatif reçu</u>	<u>Période de rattrapage</u>	<u>Signature du formateur concerné ou du Responsable pédagogique</u>
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

Signature DR	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 12	20/04/2026

PMQ 02.07 :INVENTAIRE DES EQUIPEMENTS DE SECURITE Formation DGAC

Fiche utilisable sur le site de formation

Date :

Lieu :

Formateur :

Equipement	Nombre d'articles		Articles manquants		Articles à changer		Articles à réparer	
	Début cours	Fin cours	Début cours	Fin cours	Début cours	Fin cours	Début cours	Fin cours
Rangée de 3 fauteuils passagers avec								
Cagoule de protection respiratoire								
Boitier rigide de stockage de la cagoule								
Voyant contrôle boitier cagoule OK								
Extincteur type H2O								
Extincteur de type CO2								
Extincteur de type BCF								
Plombs pour extincteurs								
Hache avec sa housse de protection								
Pied de biche								
Extincteur de structure à déclenchement								
Détecteur de fumées avec répétiteur								
Témoin lumineux dessus de porte								
Mégaphone								
Sangle mégaphone								
Jeu de bandes SOL/AIR avec code OACI								
ELT								
Fusée parachute - percussion								
Fusée parachute – friction								
Combiné jour/nuit								
Stylo lance fusée avec cran de sûreté								
Stylo lance fusées sans cran de sûreté								
Cartouches pour stylo lance fusées								

Signature Instructeur	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 13	20/04/2026

INVENTAIRE DES EQUIPEMENTS DE SECURITE (2/2) – formation DGAC

Date :

Lieu :

Formateur :

Equipement	Nombre d'articles		Articles manquants		Articles à changer		Articles à réparer	
	Début cours	Fin cours	Début cours	Fin cours	Début cours	Fin cours	Début cours	Fin cours
Canot d'une capacité de 10 places								
Drisses d'arrimage du canot								
Abri de protection du canot								
Saisines et échelle du canot								
Ancre flottante avec drisse								
Drisse de l'ancre flottante								
Tranchet de désolidarisation								
Filin avec anneau de sauvetage								
Cônes de réparation du canot								
Coupelles de réparation du canot								
Rustines de réparation du canot								
Colle de réparation pour canot								
Pompe à double effet + embouts								
Eponge								
Ecope								
Collecteur d'eau de pluie								
Bloc de fluorescéine dans son sachet								
Miroir de signalisation grand modèle								
Source lumineuse vive								
Gilet sauvetage 1 chambre adulte/enfant								
Gilet sauvetage 2 chambres adulte/enfant								
Gilet sauvetage 1 chambre enfant – de 2 ans								
Gilet sauvetage 2 chambres enfant – de 2 ans								

Signature Instructeur	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 14	20/04/2026

PMQ 02.08 : INVENTAIRE DES EQUIPEMENTS DE 1ers SECOURS (1/2)- FORMATION SST

Date :

Lieu :

Formateur :

Equipement	Nombre d'articles		Articles manquants		Articles à changer		Articles à réparer	
	Début cours	Fin cours	Début cours	Fin cours	Début cours	Fin cours	Début cours	Fin cours
Bouteille d'oxygène en état SCOTT 9800								
Masques jetables								
Mannequin bébé								
Mannequin enfant								
Mannequin adulte								
Revues (10 mini)								
Couvertures (5 mini)								
Coussins (2 mini)								
Liens de 120cm (6 mini)								
Bande Velpeau 5 cm (2 mini)								
Bande Velpeau 7 cm (2 mini)								
Bande gaz hydrophile 5 cm								
Bande gaz hydrophile 7 cm								
Tensiomètre								
Epingles à nourrice								
Rouleau de sparadrap								
Coton hydrophile								
Coton cardé								
Compresse stériles petit format								
Compresse stériles grand format								
Compresse non stériles petit format								
Compresse non stériles grand format								

Signature Instructeur	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 15	20/04/2026

INVENTAIRE DES EQUIPEMENTS DE 1^{ers} SECOURS (2/2) -FORMATION SST

Date :

Lieu :

Formateur :

Equipement	Nombre d'articles		Articles manquants		Articles à changer		Articles à réparer	
	Début cours	Fin cours	Début cours	Fin cours	Début cours	Fin cours	Début cours	Fin cours
Désinfectant non alcoolisé								
Flacon d'alcool								
Fiches de consignes de sécurité								
Sac vomitoires								
Anti-gastralgiques Maalox								
Anti-diarrhéique type Imodium								
Analgésiques								
Sérum physiologique								
Antiémétique								
Stéristrip								
Petits pansements								
Crayons								
Couteux en plastique								
Fourchettes en plastique								
Triangle de toile de 80cm (2 mini)								
Ciseaux								
Gants jetables								
Défibrillateur semi automatique								

Signature Instructeur	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 17	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.03.01 : FICHE DE VALIDATION OU NON VALIDATION FORMATION

Lieu de session : _____

<u>N°</u>	<u>Nom + Prénom</u>	<u>Présentation (Date de remise de l'attestation)</u>	<u>Refus de présentation</u>	<u>Motif en cas de non-présentation</u>	<u>Signature du RP</u>	<u>Signature du candidat</u>
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

Signature DR	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 18	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.03.02 : FICHE DE PRESENTATION OU NON-PRESENTATION A L'EXAMEN

Lieu de session : _____

formations DGAC ou réglementaires

<u>N°</u>	<u>Nom + Prénom</u>	<u>Présentation (Date de remise de l'attestation)</u>	<u>Refus de présentation</u>	<u>Motif en cas de non-présentation</u>	<u>Signature du RP</u>	<u>Signature du candidat</u>
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

Signature DR	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 19	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.03.03 : RESULTAT DES ELEVES A L'EXAMEN DU CENTRE

Date : _____

N°	Nom + Prénom	Reçu	recalé	Commentaires
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
TOTAL ELEVES				
POURCENTAGE				

Signature DR	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 20	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.03.04 : INDICATEURS

FICHE DE REPORTING

Période de reporting : _____ **Nom de la formation :** _____

<u>N°</u>	<u>INDICATEURS</u>	<u>RESULTATS TRANSFORMES</u>	<u>ACTIONS CORRECTIVES</u>
1	TAUX DE PARTICIPATION	Taux en %	
2	TAUX DE PRESENCE	Taux en %	
3	TAUX DE SATISFACTION	Taux en %	
4	TAUX DE RETENTION	Taux en %	
5	ACQUISITION DES COMPETENCES	Niveau d'acquisition	
6	APPLICATION DES COMPETENCES	% d'application	
7	FEEDBACK FORMATEURS	Feedback qualitatif	
8	TAUX DE RECOMMANDATION	Taux en %	
9	EVALUATION DES RESULTATS INDIVIDUELS	Résultats	
10	DIVERSITE DES PUBLICS	Nombre et type	

Signature DR	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 21	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.03.05 : ENQUETE DE SATISFACTION

NOM : _____ PRENOM : _____

	Très satisfait	satisfait	moyen	Pas satisfait
Superficie de la salle				
Propreté des locaux				
Facilité d'accès et de transports				
Facilité de stationnement				
Qualité de la formation				
Contenu de la formation				
Contenu et appréciation de la partie sécurité-sauvetage				
Contenu et appréciation de la partie premiers secours				
Contenu et appréciation des cours facteurs humains				
Contenu et appréciation des cours sur les matières dangereuses				
Appréciation générale sur le(s) formateur(s)				
Qualité d'écoute des instructeurs				
Faculté d'adaptation du formateur au stagiaire				
Clarté du discours du formateur				
Compréhension des instructeurs				
Moyens matériels mis en œuvre et à disposition				
Qualité des supports de cours				
Qualité et compréhension des exercices pratiques				
Qualité et compréhension des évaluations				
Compréhension et évaluation de l'examen final				
Possibilité d'hébergements proposés				
Possibilité de restaurations proposées				
Facilité de paiement du coût de la formation				
Rapport qualité/coût de la formation				
Contact avec le centre				
Appréciation sur les dirigeants				
Qualité des informations préalables données en amont (pré-requis, niveau scolaire, connaissances linguistiques...)				
Préparation à l'embauche				
Suivi et écoute du stagiaire				
Bilan général sur la formation				

SUGGESTIONS :

SIGNATURE

DATE : / / 202__

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 25	20/04/2026

APPRECIATION DES COMPETENCES						
4	3	5	4	n/a	COMPORTEMENT ET SOCIABILITE	OBSERVATIONS
					Participation au maintien de l'environnement de travail : - Salles de cours - Matériel - Ressources - Remontée d'information	
					Aide au respect d'une attitude correcte : - Tenue de ville, aspect soigné du formateur - Aide à la discipline dans la classe - Aide à la discipline dans l'organisme	
					Anticipation: - Photocopies et supports préparés à l'avance - Installation anticipée en salle - Respect du planning	

OBJECTIFS POUR L'ANNEE A VENIR

BILAN GLOBAL DE L'EVALUATION
Points forts :
Points à améliorer :

Signature instructeur	Signature DR	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 26	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.04.03 - CHECK LIST

Processus de déroulement des stages

ENTREE EN FORMATION
Les stages se déroulent par rapport au planning figurant au MA
Le règlement intérieur doit être lu dès le premier jour de la formation
Le programme général de la formation doit être présenté
Le planning type doit être présenté et expliqué
Les stagiaires doivent être informés des horaires de cours
Les temps de pause doivent être clairement définis
Les stagiaires doivent avoir une tenue professionnelle
Vérifier que le matériel est présent et en état de fonctionnement

AU COURS DE LA FORMATION
Il faut surveiller la tenue vestimentaire des stagiaires
Une nouvelle lecture du règlement intérieur doit être effectuée à la moitié de la formation théorique
Des QCM/ exercices quotidiens doivent être faits
Les résultats des QCM doivent figurer dans le livret de progression pédagogique des stagiaires
Les stagiaires doivent être informés sur leur progression régulièrement
Toujours mettre les candidats en position d'examen ; au jour XX tu serais ou ne serais pas présenté.
Les feuilles de présence doivent être remplies quotidiennement
Toute absence ou tout retard doit être notifié sur la feuille de présence
Les justificatifs d'absence et de retard doivent être collectés et mis dans le dossier du stagiaire
La fiche de rattrapage des cours doit être remplie
Les temps de pause doivent être respectés
Le processus d'inscription aux examens des titres professionnels doit être clairement communiqué
Les stagiaires doivent être mis en situation réelle des conditions d'examen (le cas échéant)

OBJECTIFS QUALITATIFS
Les informations transmises aux élèves doivent être uniformes
Le respect des conditions d'inscriptions des stagiaires aux examens des titres professionnels est impératif
Avoir une réelle évaluation des élèves
Motiver la présentation ou non-présentation à l'examen par des résultats concrets.

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 27	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.04.03.A - CHECK LIST

Checklist : Prévenir l'Abandon en Cours de Formation

Nom de l'intervenant _____ **Date :** _____

Formation dispensée : _____

OBJECTIF	Cocher pour valider
1. Communication claire des objectifs :	
Informer les stagiaires des objectifs et avantages de la formation.	
Expliquer comment la formation répond à leurs besoins professionnels.	
2. Pertinence du contenu :	
Assurer que le contenu de la formation est adapté aux besoins des stagiaires.	
Éviter les informations redondantes ou non pertinentes.	
3. Engagement interactif :	
Intégrer des discussions, des activités pratiques et des études de cas.	
Encourager les échanges entre les stagiaires et favoriser l'apprentissage collaboratif.	
4. Encouragement et support :	
Offrir un soutien et des retours constructifs pour renforcer la confiance des stagiaires.	
Écouter leurs préoccupations et répondre à leurs questions.	
5. Suivi régulier :	
Vérifier la progression des stagiaires et les aider à surmonter les obstacles.	
Adapter la formation en fonction de leurs retours et besoins spécifiques.	

Signature Formateur	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 28	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.04.03.B - CHECK LIST

Checklist : Prévenir l'Endormissement en Cours de Formation

Date : _____ **Formation dispensée :** _____

<u>Objectif</u>	<u>Cocher pour valider</u>
1. Variété dans les méthodes :	
Alterner entre des présentations, des activités interactives et des discussions.	
Intégrer des vidéos, des études de cas et des exercices pratiques.	
2. Rythme dynamique :	
Maintenir un rythme dynamique pour éviter les moments de ralentissement.	
Éviter de rester sur le même sujet pendant de longues périodes.	
3. Interactions fréquentes :	
Poser des questions ouvertes pour encourager la participation et la réflexion.	
4. Brèves pauses régulières :	
Intégrer de courtes pauses pour permettre aux stagiaires de se rafraîchir.	
Utiliser des activités légères pour stimuler l'énergie et l'engagement.	
5. Utilisation visuelle :	
Intégrer des supports visuels attrayants tels que des graphiques et des images, des vidéos.	
Utiliser des ppt percutants pour illustrer les points clés.	
6. Encouragement actif :	
Encourager les stagiaires à poser des questions et à partager leurs idées.	
Féliciter et reconnaître les contributions des stagiaires.	

Nom + Signature Formateur	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 29	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.04.04 -

Fiche de standardisation

Nom et signature du formateur	Nom et signature du RP	Date de la standardisation
Commentaires si besoin :		

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 30	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.04.05 -
Fiche de sensibilisation à la qualité

Nom et signature du formateur	Nom et signature du RQ	Date de la sensibilisation
Commentaires si besoin :		

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 31	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.05.01 :COMPTE-RENDU DE REUNION

Date :		Lieu :	
---------------	--	---------------	--

Ordre du jour :

Personnes présentes (nom et fonction)

Personnes absentes (nom et fonction)

Compte-rendu :

SUITES A DONNER			
Sujet	Suite à donner	Personne en charge de l'exécution	Délai

Signature DR	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 32	20/04/2026

PMQ 05.02 : PLANIFICATION DES AUDITS ANNUELS

Année :	
Lieu :	
Date :	

Date prévue	Lieux / personnes auditées	Thèmes audités	Vérification des actions correctives des audits précédents

Signature DR	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 33	20/04/2026

PMQ 05.03 : REUNION - AUDIT TRIMESTRIEL

Auditeur :	
-------------------	--

Date de l'audit :	
--------------------------	--

Thème à aborder	Vérification des dossiers des stagiaires	Vérification de la sous-traitance ou sites
	Vérification du matériel (normes, entretien...)	Vérification des dossiers formateurs
	Traitement des anomalies et suivi et actions correctives proposées	

Personnes présentes :

Nom	Prénom	Signature

Ecarts constatés par rapport à l'objectif initial

Actions correctives proposées

Audit transmis à :	<input type="checkbox"/> RP	<input type="checkbox"/> DR	<input type="checkbox"/> Administratif	<input type="checkbox"/> Formateur	<input type="checkbox"/> Sous-traitant	<input type="checkbox"/> Autres
---------------------------	-----------------------------	-----------------------------	--	------------------------------------	--	---------------------------------

Signature DR	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 35	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.05.05: TABLEAU DE BORD ANNUEL / SESSIONS THEORIQUES

SESSION	Nb d'élèves inscrits	Redoublants	reçus		Non-reçus		Résultat enquête satisfaction %
			Nb	%	Nb	%	
<u>1^{ère} session</u>							
<u>2^e session</u>							
<u>3^e session</u>							
<u>4^e session</u>							
<u>Analyse résultats</u>							
<u>Objectifs</u>							

Signature DR	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 36	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.05.06 :TABLEAU DE BORD ANNUEL / SESSIONS PRATIQUES

SESSION	Nb d'élèves inscrits	Redoublants	reçus		Non-reçus		Résultat enquête satisfaction %
			Nb	%	Nb	%	
<u>1^{ère} session</u>							
<u>2^e session</u>							
<u>3^e session</u>							
<u>4^e session</u>							
<u>5^e session</u>							
<u>6^e session</u>							
<u>7^e session</u>							
<u>8^e session</u>							
<u>Analyse résultats</u>							
<u>Objectifs</u>							

Signature DR	Signature RP	Signature RQ

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 38	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.05.08

RAPPORT DE REVUE DE DIRECTION

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 39	20/04/2026

PROCEDURE N°PMQ.05.09

RAPPORT SUR LES SOUS-TRAITANTS

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 40	20/04/2026

PMQ.05.10- Sensibilisation au handicap – page 1

Délivrance d'une formation à chaque formateur et un rappel annuel - Durée: 2 heures

Objectif de la Formation : Sensibiliser les formateurs du centre de formation **IMP INTERNATIONAL** à l'accueil et à la prise en charge appropriée des apprenants en situation de handicap, pour favoriser un environnement inclusif et respectueux.

Module 1 : Introduction à la Sensibilisation (15 minutes)

1. Présentation de l'objectif de la formation et de l'importance de l'accueil inclusif.
2. Brève explication des types de handicaps et des défis auxquels peuvent être confrontées les personnes en situation de handicap.

Module 2 : Sensibilisation aux Différents Types de Handicaps (30 minutes)

1. Présentation détaillée des types de handicaps les plus courants : physique, visuel, auditif, cognitif, etc.
2. Mises en situation pour comprendre les difficultés spécifiques de chaque type de handicap.

Module 3 : Bonnes Pratiques d'Accueil et d'Interaction (45 minutes)

1. Communication inclusive : langage clair, respect des rythmes de compréhension, choix de mots appropriés.
2. Aménagement de l'environnement : accessibilité physique, signalétique adaptée, ergonomie des espaces.
3. Adaptations pédagogiques : techniques d'enseignement flexibles, supports visuels, prise en compte des besoins individuels.

Module 4 : Sensibilisation à l'Empathie et à l'Écoute Active (15 minutes)

1. Comprendre les émotions et les sentiments des apprenants en situation de handicap.
2. Pratiquer l'écoute active pour mieux répondre à leurs besoins et attentes.

Module 5 : Exercices Pratiques et Mises en Situation (30 minutes)

1. Groupes de travail : études de cas et discussions sur des scénarios d'accueil en situation de handicap.
2. Jeux de rôles : simulation d'interactions avec des apprenants en situation de handicap.

Module 6 : Intégration et Conclusion (15 minutes)

1. Discussion sur les apprentissages clés de la formation.
2. Engagement des formateurs à appliquer les connaissances acquises dans leurs pratiques quotidiennes.

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 42	20/04/2026

PMQ I04- Analyse des Besoins en Lien avec l'Entreprise et/ou le Financier

Fiche Indicateur - Analyse des Besoins en Lien avec l'Entreprise et/ou le Financier

Indicateur : Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).

Description : Cet indicateur évalue la capacité du centre de formation **IMP INTERNATIONAL** à analyser les besoins des bénéficiaires en tenant compte des exigences et des attentes de l'entreprise et/ou du financeur impliqué(s).

Méthode d'Évaluation : L'évaluation de cet indicateur est basée sur l'examen des procédures d'analyse des besoins, des plans de formation, des entretiens avec les responsables du centre, les formateurs, les bénéficiaires et les partenaires éventuels.

Pratiques Mises en Place :

Pratiques	Description
Entretiens Initiaux	Des entretiens sont menés avec les bénéficiaires pour comprendre leurs besoins spécifiques et leurs objectifs. Cela inclut une discussion sur les attentes de l'entreprise et/ou du financeur.
Identification des Compétences Requises	En lien avec l'entreprise ou le financeur, nous identifions les compétences nécessaires pour répondre aux exigences du poste ou du secteur visé.
Adaptation des Contenus	Les contenus de formation sont adaptés pour répondre aux besoins spécifiques des bénéficiaires et aux attentes des parties prenantes externes.
Suivi Régulier des Progrès	Nous assurons un suivi régulier des progrès des bénéficiaires en relation avec les objectifs et les attentes initiales.
Coordination avec l'Entreprise ou le Financier	Si nécessaire, nous communiquons avec l'entreprise ou le financeur pour nous assurer que les attentes sont alignées et que les besoins sont satisfaits.

Engagement Qualité : Chez **IMP INTERNATIONAL**, nous comprenons l'importance de répondre aux besoins spécifiques des bénéficiaires tout en tenant compte des attentes de l'entreprise et/ou du financeur. Notre approche garantit que nos formations sont adaptées aux réalités professionnelles et contribuent aux objectifs globaux.

Suivi et Amélioration : Nous sollicitons régulièrement les retours des bénéficiaires, des entreprises et/ou des financeurs pour évaluer l'efficacité de notre processus d'analyse des besoins. Ces retours nous guident dans l'amélioration continue de nos pratiques.

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 43	20/04/2026

PMQ.I18 - Mobilisation et Coordination des Intervenants

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

Description : Cette fiche met en évidence comment le centre de formation EVEIL PROFESSIONNEL mobilise et coordonne les divers intervenants pour assurer le bon déroulement des formations.

Méthode d'Évaluation : L'évaluation de cet indicateur implique l'examen des documents attestant de la mobilisation et de la coordination des intervenants, ainsi que des entretiens avec les responsables et les intervenants.

Intervenants et Coordination Mise en Place :

Intervenants et Coordination	Détails
Contrat de Prestation	Les contrats de prestation formalisent les services fournis par les intervenants externes.
Contrat de Travail	Les contrats de travail régissent les relations avec les intervenants internes du centre.
Fiche de Poste	Les fiches de poste détaillent les responsabilités et les missions de chaque intervenant.
Liste des Intervenants	Une liste répertorie tous les intervenants, qu'ils soient internes ou externes.
Liste des Référents	Une liste identifie les référents pédagogiques, administratifs et handicap pour chaque domaine.
Organigramme Fonctionnel	L'organigramme montre la structure hiérarchique et fonctionnelle des intervenants.

Engagement Qualité : Chez **IMP INTERNATIONAL**, nous nous engageons à coordonner et mobiliser efficacement les intervenants pour fournir des formations de qualité.

Suivi et Amélioration : Nous veillons à ce que chaque intervenant comprenne clairement son rôle et sa contribution, tout en maintenant une communication ouverte pour résoudre les éventuels problèmes.

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 44	20/04/2026

PMQ.I19 - Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

Ressources Pédagogiques Mises à Disposition par IMP INTERNATIONAL :

1. **Supports de Cours** : Des documents structurés contenant les informations essentielles de la formation.
2. **Guides et Manuels** : Des guides détaillés pour orienter l'apprentissage et fournir des instructions pratiques.
3. **Présentations Visuelles** : Diapositives et présentations pour illustrer les concepts clés.
4. **Vidéos Pédagogiques** : Vidéos explicatives, démonstrations et simulations pour faciliter la compréhension.
5. **Exercices et Quiz** : Activités interactives pour renforcer la compréhension et l'application des connaissances.
6. **Études de Cas** : Scénarios réels pour mettre en pratique les apprentissages dans des situations concrètes.
7. **Plateformes LMS** : Accès en ligne aux ressources, cours et interactions avec les formateurs et autres apprenants.
8. **Livrets de Suivi** : Outils pour suivre la progression et noter les points importants.
9. **Bibliothèque Numérique** : Accès à des documents de référence et de recherche.

Fiche Tableau - Appropriation des Ressources Pédagogiques :

Ressources Pédagogiques	Description de l'Appropriation	Avantages Utilisés	Difficultés Rencontrées	Actions d'Amélioration
Supports de Cours	Comment les apprenants utilisent les supports pour étudier et réviser.	Utilisation efficace pour la préparation aux cours et aux examens.	Difficultés à synthétiser les informations.	Fournir des résumés ou des fiches synthétiques.
Guides et Manuels	Comment les apprenants se réfèrent aux guides pour suivre les étapes.	Facilite la compréhension des procédures et des instructions.	Parfois, manque d'exemples concrets.	Ajouter plus d'exemples pratiques.
Présentations Visuelles	Comment les apprenants utilisent les diapositives pour visualiser les concepts.	Aide à la rétention des informations grâce aux visuels.	Parfois, les diapositives sont trop denses.	Simplifier les diapositives et les accompagner de notes explicatives.
Vidéos Pédagogiques	Comment les apprenants apprennent des concepts complexes via des	Compréhension plus profonde des sujets à travers des exemples visuels.	Problèmes de connectivité pour le streaming.	Fournir des versions téléchargeables des vidéos.

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 45	20/04/2026

Ressources Pédagogiques	Description de l'Appropriation	Avantages Utilisés	Difficultés Rencontrées	Actions d'Amélioration
	vidéos.			
Exercices et Quiz	Comment les apprenants interagissent avec les exercices et les évaluations.	Pratique des compétences et auto-évaluation.	Parfois, manque de diversité dans les types d'exercices.	Proposer une variété d'exercices (choix multiples, questions ouvertes, etc.).
Études de Cas	Comment les apprenants appliquent les connaissances dans des situations réelles.	Application concrète des concepts théoriques.	Difficulté à lier les études de cas aux concepts abordés.	Fournir des indications claires sur la relation entre l'étude de cas et les concepts.
Plateformes LMS	Comment les apprenants interagissent avec les cours en ligne et les forums.	Flexibilité pour accéder aux cours et communiquer avec les pairs.	Difficultés à naviguer dans les fonctionnalités en ligne.	Offrir une orientation détaillée sur l'utilisation de la plateforme.
Livrets de Suivi	Comment les apprenants suivent leur progression et notent les points importants.	Facilite la gestion des tâches et des notes importantes.	Parfois, négligence dans la mise à jour des livrets.	Encourager une utilisation régulière et des mises à jour fréquentes.
Bibliothèque Numérique	Comment les apprenants recherchent et accèdent aux documents de référence.	Accès à des ressources complémentaires pour approfondir les connaissances.	Difficulté à trouver des ressources spécifiques.	Organiser et indexer la bibliothèque pour une recherche plus efficace.

Engagement Qualité : Chez **IMP INTERNATIONAL**, nous nous engageons à fournir une gamme variée et adaptée de ressources pédagogiques pour soutenir l'apprentissage de nos bénéficiaires.

Suivi et Amélioration : Nous encourageons les bénéficiaires à fournir des commentaires sur l'efficacité des ressources pédagogiques, ce qui nous permet de continuellement les améliorer pour répondre à leurs besoins.

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 46	20/04/2026

PMQ I21 - Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.

Mini Formation - Gestion des Compétences des Intervenants pour un Service de Qualité

Durée de la Formation : 1 heure

Objectif de la Formation : Former les responsables de **IMP INTERNATIONAL** sur la gestion des compétences des intervenants, en mettant l'accent sur la standardisation, l'évaluation, la sensibilisation à la qualité et au handicap, ainsi que sur le développement continu des compétences.

Module 1 : Introduction à la Gestion des Compétences (10 minutes)

1. Explication de l'importance de disposer d'intervenants compétents pour fournir des prestations de qualité.
2. Aperçu des éléments clés de la gestion des compétences.

Module 2 : Standardisation des Compétences (10 minutes)

1. Présentation de l'approche de standardisation des compétences pour assurer la cohérence des prestations.
2. Comment élaborer des critères et des normes pour évaluer les compétences.

Module 3 : Évaluation des Compétences (10 minutes)

1. Introduction aux méthodes d'évaluation des compétences, y compris les cours témoins et les grilles d'entretien annuel.
2. Comment évaluer la performance et l'adéquation des compétences pour les prestations.

Module 4 : Sensibilisation à la Qualité et au Handicap (10 minutes)

1. Explication de l'importance d'intégrer la sensibilisation à la qualité et au handicap dans les compétences des intervenants.
2. Comment sensibiliser les intervenants aux bonnes pratiques d'accueil et de prestation pour tous les publics.

Module 5 : Développement Continu des Compétences (10 minutes)

1. Présentation des méthodes de développement des compétences, y compris les formations initiales et continues.
2. Comment établir un plan de développement des compétences pour les intervenants.

Module 6 : Échanges de Pratiques et Intégration (10 minutes)

1. Comment promouvoir les échanges de pratiques entre les intervenants pour enrichir leurs compétences.
2. Comment intégrer efficacement les nouveaux intervenants dans l'équipe existante.

Module 7 : Conclusion et Engagement Qualité (5 minutes)

1. Récapitulation des points clés abordés dans la formation.
2. Engagement des responsables à mettre en œuvre les meilleures pratiques de gestion des compétences.

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 47	20/04/2026

PMQ I23- Veille Légale et Réglementaire dans la Formation Professionnelle

Objectif de la Veille : Assurer une conformité constante et une qualité optimale des prestations en réalisant une veille légale et réglementaire dans le domaine de la formation professionnelle.

Méthodologie de la Veille :

Méthode de Veille	Description
Abonnements	Souscrire à des sources d'information légale et réglementaire pour être informé des dernières mises à jour.
Actualisation des Dispositifs	Mettre à jour les dispositifs et les règles concernant le Compte Personnel de Formation (CPF) en fonction des évolutions juridiques.
Actualisation des Supports Contractuels	Réviser les supports contractuels pour refléter les changements législatifs et réglementaires.
Actualisation des Supports d'Information	Mettre à jour les supports publicitaires pour communiquer les informations conformes aux normes en vigueur.
Adhésions	Rejoindre des associations professionnelles pour accéder à des informations à jour et échanger avec d'autres acteurs du secteur.
Conférences	Participer à des conférences et séminaires pour rester informé des évolutions dans le domaine de la formation professionnelle.
Groupes Normatifs	Participer à des groupes de travail normatif pour influencer et contribuer aux évolutions réglementaires.
Salons Professionnels	Participer à des salons professionnels pour découvrir les dernières tendances et les changements réglementaires.

Exploitation des Résultats :

- Actualisation des contenus de formation pour refléter les dernières évolutions légales.
- Mise à jour des procédures internes pour garantir la conformité aux nouvelles réglementations.
- Révision des contrats et des documents d'information pour refléter les changements juridiques.
- Utilisation des informations pour guider les choix stratégiques et les décisions liées aux prestations.

Fréquence de la Veille :

La veille légale et réglementaire sera effectuée de manière continue, en fonction des évolutions légales et réglementaires. Les mises à jour pertinentes seront appliquées dès qu'elles sont nécessaires.

Engagement Qualité :

La veille légale et réglementaire est une composante essentielle de notre engagement envers la qualité et la conformité. Elle garantit que nos prestations sont à jour et répondent aux normes en vigueur.

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 48	20/04/2026

PMQ I25 - Veille sur les Innovations Pédagogiques et Technologiques

Objectif de la Veille : S'adapter aux avancées pédagogiques et technologiques pour améliorer nos prestations en réalisant une veille sur les innovations et en intégrant les enseignements pertinents dans notre approche.

Méthodologie de la Veille :

Méthode de Veille	Description
Étude de Formation via la Classe Virtuelle	Explorer les nouvelles méthodes de formation en ligne, en utilisant des plateformes de classe virtuelle pour des sessions interactives en temps réel.
Exploration du Métaverse	Comprendre l'utilisation du métaverse dans l'apprentissage, en créant des environnements virtuels immersifs pour des expériences d'apprentissage innovantes.
Suivi de l'E-Formation	Examiner les évolutions dans le domaine de l'e-formation, en utilisant des outils numériques pour fournir des ressources et des activités d'apprentissage à distance.

Exploitation des Résultats :

- Intégration de sessions interactives en classe virtuelle dans les prestations existantes.
- Expérimentation de l'apprentissage immersif dans le métaverse pour des formations plus engageantes.
- Création de modules d'e-formation pour offrir une flexibilité accrue aux apprenants.

Fréquence de la Veille :

La veille sur les innovations pédagogiques et technologiques sera effectuée de manière continue pour s'assurer que nos prestations restent à jour et pertinentes.

Engagement Qualité :

L'incorporation d'innovations pédagogiques et technologiques dans nos prestations renforce notre engagement envers la qualité et l'amélioration constante de l'apprentissage.

Responsable de la Veille : Le RP

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 49	20/04/2026

PMQ I26 -Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap

A DESTINATION DES FORMATEURS :

Évaluation des Besoins :

1. **Questionnaires Préalables** : Avant la formation, fournissez aux participants un questionnaire pour identifier leurs besoins spécifiques, leurs préférences et leurs défis liés au handicap.
2. **Entretiens Individuels** : Organisez des entretiens avec les participants en situation de handicap pour discuter de leurs besoins, de leurs attentes et de leurs objectifs pour la formation.
3. **Collaboration avec des Spécialistes** : Si nécessaire, travaillez avec des experts en handicap pour évaluer les besoins spécifiques de chaque participant.

Mesures d'Accessibilité :

1. **Matériel et Supports** :
 - Fournissez des supports de cours et des documents en formats adaptés s'ils existent (braille, gros caractères, formats numériques accessibles).
 - Assurez-vous que les présentations visuelles sont accompagnées de descriptions verbales pour les participants malvoyants.
2. **Salle et Infrastructures** :
 - Le centre choisit des salles accessibles en tenant compte des rampes d'accès, des ascenseurs, des sanitaires adaptés, etc dès qu'une personne atteinte de handicap physique s'inscrit.
 - Aménagez l'espace (table et chaises) pour permettre la mobilité des participants en fauteuil roulant.
3. **Technologies** :
 - Utilisez des outils technologiques pour rendre la formation accessible, comme les sous-titres pour les vidéos, les logiciels de synthèse vocale, etc.
4. **Horaires Flexibles** :
 - Proposez des horaires flexibles pour répondre aux besoins des participants ayant des limitations de temps dues à leur handicap.
5. **Exercices et Activités Adaptés** :
 - Adaptez les exercices pratiques pour tenir compte des capacités et des besoins des participants en situation de handicap.
6. **Mentorat et Soutien Individuel** :
 - Proposez des séances de mentorat individuelles pour offrir un soutien adapté aux participants ayant des besoins spécifiques.
7. **Feedback Continu** :
 - Sollicitez régulièrement les retours des participants en situation de handicap pour ajuster les mesures d'accessibilité en fonction de leurs besoins.

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 50	20/04/2026

PMQ FOAD- SITE INTERNET ET LOGICIELS UTILSES PAR IMP INTERNATIONAL

Chez **IMP INTERNATIONAL**, nous avons recours à :

1. **Zoom** pour les classes virtuelles
2. **Un site internet ET une plateforme e-learning développée pour IMP**
3. **Digiforma** pour la gestion formateurs/stagiaires

ZOOM

- [Réunions virtuelles](#)
Connectez-vous virtuellement où que vous soyez avec Zoom Meetings
- [Chat d'équipe](#)
Collaborez avec Zoom Team Chat
- [Système téléphonique VoIP](#)
Appelez le monde avec Zoom Phone
- [Tableau blanc en ligne](#)
Créez et échangez des idées avec le tableau blanc Zoom
- [Intelligence conversationnelle](#)
Analyses approfondies des données de conversation pour améliorer les ventes
- [E-mail et calendrier](#)
Envoyer et recevoir des messages et des invitations de calendrier
- [Espaces de travail virtuels](#)
Fluidifiez les interactions au sein des équipes hybrides avec les Zoom Huddles.
- **Réunions** jusqu'à 30 heures par réunion - 100 participants par réunion
- **Tableau blanc basique**
- **Chat de groupe**
- **Messagerie et calendrier - Client**

SITE INTERNET

Site internet avec onglet apprenant pour module personnalisé et /ou complémentaire

DIGIFORMA + LEARNIBOX

Nous avons aussi un abonnement DIGIFORMA pour l'utilisation du logiciel de gestion spécifique qui permet de répondre aux exigences QUALIOPI en terme de suivi, d'évaluation, de personnalisation et concordance

Champs personnalisés

Digiforma vous permet d'ajouter des champs personnalisés à vos fiches client, entreprise, apprenant, financeur ou lieu de formation. Cette fonctionnalité vous permettra ainsi de personnaliser vos bases de données mais également d'utiliser ces informations dans vos modèles de documents en tant que balises !

E-Learning Avancé

Améliorez vos formations en e-learning avec des fonctionnalités avancées ! Intégrez vos formations au format SCORM, utilisez l'activité Réalisations pour avoir des retours de vos formés et mettez simplement en place un forum pour chaque formation.

Micro-certifications

Vous pouvez désormais créer des micro-certifications sur Digiforma pour les envoyer à vos apprenants. Ceux-ci ont la possibilité de les mettre en avant sur leur profil LinkedIn, ce qui valorise votre marque !

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 51	20/04/2026

Paiement en ligne

La facturation à ses clients et les demandes de paiement peuvent représenter des étapes chronophages pour les organismes de formation. La fonctionnalité de paiement en ligne Digiforma vous permet, après facturation, d'envoyer facilement un lien de paiement.

Export Accrochage

Les certificateurs ont désormais l'obligation de communiquer régulièrement la liste des apprenants ayant suivi leurs formations. Afin de simplifier cette démarche, nous développons une nouvelle fonctionnalité répondant à ce besoin au sein même de Digiforma

Export EDOF

Digiforma vous permet d'exporter l'ensemble de votre catalogue de programmes de formation au format EDOF. Intégrez ensuite directement toutes vos formations éligibles au CPF sur la plateforme !

API

Grâce à l'API Digiforma, vous pouvez interconnecter Digiforma à vos outils professionnels et applications favorites. De nombreux clients utilisent déjà notre API Zapier pour des usages variés et personnalisés selon leurs besoins.

Nous proposons aussi l'accès à une API sur-mesure (GraphQL) pour créer des interconnexions plus complexes entre vos applications et Digiforma.

Signature Électronique

La signature électronique proposée par Digiforma vous permet désormais de faire signer les conventions et contrats par toutes les parties prenantes de vos sessions de formation.

Espace Entreprise

Un espace sécurisé de partage de documents.

Avec Digiforma partagez toutes vos données de formation dans un extranet sécurisé, hébergé en France et respectant les règles liées à la réglementation RGPD.

Fini les emails qui envoient toujours et encore les mêmes documents perdus !

IMP INTERNATIONAL	Manuel qualité	MQ
Edition MQ-2026-001	Page 52	20/04/2026