



Politique Qualité

Access Formation - Engagement vers l'excellence

Version 1.0 - Janvier 2025 | NDA : 53291026129

Access Formation, organisme de formation spécialisé dans la sécurité au travail, s'engage dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses prestations. Notre politique qualité reflète notre volonté de placer la satisfaction de nos clients et l'efficacité des apprentissages au cœur de nos priorités.



Nos valeurs fondamentales



Humanité

Placer l'humain au centre de nos formations, avec bienveillance et respect de chaque individu.



Proximité

Être à l'écoute de nos clients et stagiaires, disponibles et accessibles à tout moment.



Adaptabilité



Réactivité

Personnaliser nos formations aux besoins spécifiques de chaque entreprise et apprenant.

Répondre rapidement aux demandes et nous adapter aux urgences de nos clients.



Innovation

Intégrer les nouvelles méthodes pédagogiques et outils pour une formation moderne.



Conformité

Garantir des formations réglementaires conformes aux exigences légales en vigueur.



Nos engagements qualité

✓ Envers nos clients entreprises



Proposer des formations adaptées aux risques spécifiques de chaque secteur d'activité



Fournir des devis clairs et détaillés sous 48h



Assurer un suivi administratif rigoureux (conventions, attestations, certificats)



Garantir la conformité réglementaire de toutes nos formations



Communiquer de manière transparente sur les résultats et indicateurs

✓ Envers nos stagiaires

- ✓ Dispenser des formations de qualité avec des formateurs experts et certifiés
- ✓ Utiliser des méthodes pédagogiques actives et participatives
- ✓ Fournir des supports pédagogiques clairs et actualisés
- ✓ Évaluer les acquis de manière objective et bienveillante
- ✓ Accueillir et accompagner les personnes en situation de handicap

Nos objectifs et indicateurs

Indicateur	Objectif	Fréquence de suivi
Taux de satisfaction global des stagiaires	≥ 4/5	Par session
Taux de réussite aux certifications	≥ 90%	Mensuel
Taux de présence en formation	≥ 95%	Par session
Taux de recommandation (NPS)	≥ 80%	Trimestriel
Délai de réponse aux demandes	≤ 48h	Continu
Nombre de réclamations	0 non traité	Continu



Amélioration continue

Notre démarche d'amélioration

Access Formation s'inscrit dans une logique d'amélioration continue basée sur :

- **L'écoute client** : Analyse systématique des évaluations à chaud et à froid
- **Le traitement des réclamations** : Chaque réclamation fait l'objet d'une analyse et d'actions correctives
- **La veille réglementaire** : Mise à jour continue de nos contenus selon les évolutions légales
- **La formation des formateurs** : Maintien et développement des compétences de notre équipe
- **Les audits internes** : Auto-évaluation régulière de nos pratiques

Revue de direction

Une revue qualité est organisée **annuellement** par la direction pour :

- Analyser les indicateurs de performance
- Identifier les axes d'amélioration
- Définir les objectifs pour l'année suivante
- Allouer les ressources nécessaires



Domaines d'application

Cette politique qualité s'applique à l'ensemble de nos formations :

- **Secourisme** : SST Initial, SST MAC
- **Incendie** : Manipulation extincteurs, Évacuation, EPI
- **Gestes et Postures** : Sensibilisation
- **Habilitations électriques** : B0/H0V, BS/BE (Personnel Non Électricien)
- **Conduite d'engins** : R485 (Gerbeurs), R489 (Chariots élévateurs)



Engagement de la Direction

Nous, co-dirigeants d'Access Formation, nous engageons à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs définis dans cette politique qualité et à promouvoir une culture de l'amélioration continue au sein de notre organisme.

Maxime LANGLAIS

Co-dirigeant

Hicham SAIDI

Co-dirigeant

Fait à Concarneau, le 1er janvier 2025

ACCESS FORMATION

24 rue Kerbleiz - 29900 Concarneau

Tél : 02 46 56 57 54 | Email : contact@accessformation.pro