



NOTRE CHARTE DE QUALITÉ

Formation Professionnelle Continue et Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

Mise à jour initiale : 01/2025 - Révision : 2026

Sommaire

1. Introduction
2. Missions de GP Formations
3. Le cadre réglementaire de la certification qualité
4. Les critères et indicateurs qualité de nos prestations
5. Nos engagements
6. Nos moyens de contrôle et de pilotage de la sous-traitance
7. Traitement des réclamations
8. Sanctions et voies de recours
9. Résultats et communication
10. Sources légales et réglementaires
11. Prise de connaissance et engagement

Historique des versions

Édition	Évolutions
01/2025	Version antérieure, fondée sur le cadre Datadock (décret n° 2015-790 du 30 juin 2015), sans intégration du référentiel Qualiopi ni de la VAE.
Révision 2026	Mise à jour complète du cadre réglementaire (référentiel national qualité Qualiopi, décret n° 2019-565 du 6 juin 2019, Label Certif'Région Occitanie V7) ; intégration de la VAE aux côtés de la formation continue ; ajout des renvois aux indicateurs 27 (sous-traitance), 31 (réclamations) et 12 (prévention des violences, harcèlement et discriminations) et aux actions correctives associées ; correction du volet contrôle pour une activité 100 % distancielle ; ajout d'un bloc de prise de connaissance et de signature à destination des prestataires et sous-traitants.

1. Introduction

Dans le cadre de sa mission d'organisme de formation professionnelle continue et d'accompagnateur à la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), GP Formations décrit dans la présente charte les méthodes et moyens mis en place pour garantir aux entreprises, à leurs salariés et aux candidats à la VAE la qualité des prestations dispensées.

Guylaine PERA, référente pédagogique, directrice générale d'activité et référente qualité de GP Formations.

2. Missions de GP Formations

GP Formations est un organisme de formation certifié Qualiopi et labellisé Certif'Région Occitanie, exerçant deux catégories d'actions distinctes : la formation professionnelle continue, principalement sous la forme de BTS diplômants intensifs à distance (ESF, MCO, NDRC, Tourisme, CI, COM, SAM, PIM), et l'accompagnement à la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), du CAP au Master 2, sur différents secteurs d'activité.

GP Formations exerce son activité selon un modèle 100 % distanciel, sans réception de public à son siège social, via la plateforme ELEA By GP Formations, accessible en continu aux apprenants et candidats inscrits. GP Formations assure un suivi de proximité avec l'ensemble de ses interlocuteurs (conseil, écoute, recommandations sur les outils et les méthodologies) et s'engage à répondre à toute demande liée à une action de formation ou à un accompagnement VAE, quelles que soient les modalités de contact souhaitées. Dans des cas ponctuels et sous réserve de conditions spécifiques, notamment la mise à disposition d'un lieu conforme aux normes applicables aux établissements recevant du public (ERP) et garantissant l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, GP Formations peut proposer des séances en présentiel, en lien avec la référente handicap de l'organisme (*Mme PERA G. référente Handicap : contact.gpformations@gmail.com*). GP Formations assure un suivi de proximité avec l'ensemble de ses interlocuteurs (conseil, écoute, recommandations sur les outils et les méthodologies) et s'engage à répondre à toute demande liée à une action de formation ou à un accompagnement VAE, quelles que soient les modalités de contact souhaitées.

3. Le cadre réglementaire de la certification qualité

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a instauré, dans son article 6, une obligation de certification qualité pour tout organisme souhaitant bénéficier de fonds publics ou mutualisés (OPCO, État, régions, Caisse des dépôts et consignations, France Travail, Agefiph). Cette obligation s'est substituée, depuis le 1er janvier 2022, au dispositif antérieur de référencement Datadock.

Le référentiel applicable est désormais le Référentiel National Qualité (RNQ), fixé par le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019, qui structure la certification Qualiopi autour de 7 critères et 32 indicateurs, complétés par le décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 et l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit. GP Formations, certifié depuis le 21/01/2025 pour les catégories d'actions de formation et VAE, est en outre labellisé Certif'Région Occitanie, référentiel régional complémentaire à 12 indicateurs spécifiques (référentiel V7).

4. Les critères et indicateurs qualité de nos prestations

La qualité d'une prestation de formation ou d'accompagnement VAE s'apprécie selon les 7 critères du Référentiel National Qualité :

1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.
2. L'identification précise des objectifs des prestations et leur adaptation aux publics bénéficiaires, dès la conception.
3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation.
4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.
5. La qualification et le développement continu des compétences des personnels et intervenants chargés des prestations.
6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel, y compris le pilotage de la sous-traitance.
7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes.

Pour chaque prestation, GP Formations est en mesure de justifier de l'intitulé de l'action, de ses objectifs en termes de résultats à atteindre, du public concerné et des prérequis, du nombre de participants, de la durée et du planning, ainsi que des modalités de réalisation à distance. Une enquête de satisfaction est systématiquement réalisée auprès du commanditaire, le cas échéant, et du bénéficiaire de la formation ou de l'accompagnement.

5. Nos engagements

GP Formations s'engage :

- à délivrer une formation ou un accompagnement VAE adapté aux besoins et aux acquis des publics accompagnés ;
- à mettre à jour régulièrement les connaissances techniques de ses formateurs et accompagnateurs VAE (AAP), et à mesurer la pertinence de ses méthodes pédagogiques (indicateurs 21 et 22) ;
- à s'assurer, lorsqu'il recourt à la sous-traitance, du respect par ses prestataires des engagements Qualiopi et Certif'Région Occitanie, au moyen d'un contrat de sous-traitance, de la présente charte signée et d'un tableau de bord de suivi (indicateur 27) ;
- à garantir l'absence de toute discrimination, de tout harcèlement ou de toute violence dans le cadre de ses prestations, au moyen d'un circuit de signalement identifiable et d'une référente désignée, Mme Guylaine PERA (indicateur 12) ;
- à recueillir et traiter les réclamations et appréciations de ses parties prenantes dans les meilleurs délais (indicateur 31) ;

- à s'assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de ses prestations.

Dans sa relation avec les OPCO et organismes financeurs, GP Formations s'engage à fournir les informations nécessaires à l'identification de son activité, à transmettre les documents nécessaires au financement des actions, à suivre la participation aux actions réalisées, et à mettre en place un système de suivi pédagogique et d'évaluation différencié dès l'entrée en formation. GP Formations informe l'organisme financeur de toute modification de ces données.

6. Nos moyens de contrôle et de pilotage de la sous-traitance

Le contrôle des pièces et du suivi documentaire

GP Formations encadre la qualité de ses prestations par la vérification systématique : de l'identification des objectifs et de l'adaptation au public formé ; de l'adéquation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation ; de l'adéquation des moyens pédagogiques et techniques ; de la qualification et de la formation continue des intervenants ; de l'inscription du prestataire dans son environnement professionnel ; des conditions d'information du public ; et de la prise en compte des appréciations rendues par les bénéficiaires.

Le contrôle des sessions à distance

L'activité de GP Formations étant exercée à 100 % à distance, le contrôle ne s'exerce pas sur un lieu physique de formation mais sur les sessions dispensées via la plateforme ELEA By GP Formations : suivi de la connexion et de l'engagement réel des apprenants et candidats, vérification des feuilles d'émargement numériques, et, pour les accompagnements confiés à un AAP, entretiens de suivi réguliers avec le prestataire.

Le pilotage spécifique des prestataires et sous-traitants (AAP)

Pour toute mission confiée à un Accompagnateur ou une Accompagnatrice VAE (AAP) en sous-traitance, GP Formations met en œuvre un tableau de bord documentaire (contrats, engagements, progression pédagogique, entretiens individuels, taux de satisfaction et de réussite), complété par la signature de la présente charte par le prestataire, conformément à l'indicateur 27 du référentiel Qualiopi.

Le contrôle par enquête auprès des bénéficiaires

À l'issue d'une prestation, GP Formations peut prendre contact avec un ou plusieurs bénéficiaires afin de vérifier la réalité, la qualité et l'adéquation de la prestation avec les documents fournis, sous forme d'entretien téléphonique ou par visioconférence. Quelle que soit sa forme, ce contrôle s'effectue sans perturbation anormale du déroulement de la prestation.

7. Traitement des réclamations

Conformément à l'indicateur 31 du référentiel Qualiopi, GP Formations met à disposition de l'ensemble de ses parties prenantes (bénéficiaires, entreprises, prestataires) un circuit de réclamation identifiable : un formulaire dédié sur son site internet (rubrique Contact), une mention sur le portail ELEA (page Accueil), et un tableau de bord interne de suivi des réclamations (nombre de réclamations,

délai de traitement, indicateur de satisfaction). GP Formations s'engage à un accusé de réception et à un premier retour sous 48 heures.

8. Sanctions et voies de recours

En cas d'anomalie ou de non-respect des dispositions légales, réglementaires ou contractuelles de la part d'un formateur ou d'un prestataire, celui-ci s'expose aux mesures suivantes : gel de ses interventions à venir, annulation du contrat en cours, prise en charge du coût de remplacement, signalement auprès des autorités compétentes.

GP Formations notifie le résultat de tout contrôle et motive les éventuelles sanctions par écrit au prestataire concerné, avec information de la ou des entreprises mandataires le cas échéant. Un recours par transmission d'éléments contradictoires est possible dans les 30 jours suivant la réception de la notification ; à défaut, celle-ci est réputée effective sans recours possible.

GP Formations garantit à ses formateurs et prestataires un droit de recours et un droit de confidentialité des informations recueillies, cette garantie ne pouvant être retenue en cas de transmission d'éléments aux autorités compétentes dans le cadre d'un litige. De son côté, le prestataire ou l'entreprise s'engage à transmettre tout document utile au contrôle et à autoriser GP Formations à prendre contact avec les bénéficiaires concernés pour des enquêtes qualitatives.

9. Résultats et communication

GP Formations publie sur son site internet et sur le portail ELEA les résultats obtenus par ses bénéficiaires (taux de réussite aux certifications visées), ainsi que les logos Qualiopi et Certif'Région Occitanie correspondant au cycle de certification en cours, conformément à l'arrêté du 31 mai 2023 relatif à l'affichage du certificat.

10. Sources légales et réglementaires

- Code du travail, articles L. 6316-1 à L. 6316-5 et R. 6316-1 à R. 6316-4.
- Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, article 6.
- Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle.
- Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.
- Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité.
- Arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation (affichage du certificat).
- Référentiel Certif'Région Occitanie, version V7.
- Site du Ministère du Travail : travail-emploi.gouv.fr (rubrique Qualiopi).
- Site du CARIF-OREF Occitanie : cariforefoccitanie.fr (rubrique Certif'Région).

11. Prise de connaissance et engagement

La présente Charte de Qualité constitue un document de communication institutionnelle, mis à la disposition du public, des financeurs, des apprenants, des candidats à la VAE et des partenaires de GP Formations sur son site internet et sur le portail ELEA. GP Formations s'engage, par la signature ci-dessous de sa direction, à faire respecter l'intégralité de ses dispositions dans la conduite de ses prestations et par l'ensemble des personnes intervenant pour son compte, y compris ses prestataires et sous-traitants.

GP Formations,

Guylaine PERA : Référente pédagogique, directrice générale d'activité et référente qualité

Date de publication : 16/09/2026

Signature :