

ODYNEO FORMATION

MANUEL QUALITÉ

2026-2030



HANDICAP ET PARCOURS DE VIE

Association pour les personnes en situation
de handicap neuromoteur et leur famille

SOMMAIRE

1. Présentation du manuel qualité	P03
2. Présentation d'Odynéo Formation	P04
3. Politique qualité d'Odynéo Formation	P05
4. Organisation Qualité	P08

Le présent manuel est destiné aux clients et collaborateurs d'ODYNÉO-FORMATION. Il énonce notre politique qualité 2026-2030 approuvée le 26/01/2026 et décrit notre système qualité établi selon les principes de notre politique qualité.

HISTORIQUE DES VERSIONS			
Version	Date d'application	Motifs	Pages concernées
1	07/09/2026	Création	tout le manuel

	Rédaction	Vérification	Approbation
Date	15/01/2026	22/01/2026	26/01/2026
Nom	Marion HERCÉ	Membre du comité de pilotage : - Marie Hortala - Damien Monier - Marion Hercé	Marie Hortala
Fonctions	Responsable du développement RH		Responsable qualité et risques
Signature			

PRÉSENTATION

DU MANUEL QUALITÉ

1.1 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

1.1.1 Que décrit-il ?

Dans le but de communiquer sur notre démarche qualité, nous avons décidé de réaliser ce manuel qualité, outil de référence de notre système de management par la qualité. Ce manuel vous présente les dispositions prises par notre organisme de formation pour la mise en place, le déploiement, le suivi et l'amélioration continue de notre démarche qualité.

1.1.2 À qui s'adresse t-il ?

À nos clients, professionnels collaborateurs et partenaires afin qu'ils prennent connaissance de l'ensemble des dispositions prises pour assurer la qualité de nos prestations et qu'ils comprennent notre système de management, nos engagements professionnels et notre organisation.

1.2 RÉVISION ET DIFFUSION

Le présent manuel est géré, validé et conservé dans sa version originale par la direction, représentée par Damien MONIER. Il est également consultable sur site ou sur demande. Le suivi des modifications et les mises à jour sont tracés au début du manuel dans la section: « Historique des versions ». Sa diffusion et son évolution sont contrôlées par un numéro de version. La direction est également chargée de le faire connaître et de le faire appliquer par l'ensemble des parties prenantes de l'organisme de formation.

02

PRÉSENTATION D'ODYNÉO FORMATION

Odynéo Formation est géré par Odynéo, Association pour les personnes en situation de handicap neuromoteur et leur famille, dont le siège est situé au 20 boulevard de Balmont à Lyon 9e. Odynéo Formation est un organisme de formation déclaré sous le numéro 82690270269 - SIRET : 77564325700071 - Code APE : 8891B. Les locaux d'Odynéo Formation sont situés au 106 rue Jean Fournier - 69009 Lyon
E-mail : odyneo-formation@odyneo.fr

La direction d'Odynéo Formation est assurée par Damien Monier, Directeur des Ressources Humaines, et coordonné par Marion HERCÉ.

Depuis 1989, Odynéo Formation accompagne les établissements et services médico-sociaux et leurs professionnels, aussi bien internes à Odynéo qu'extérieurs, à répondre aux besoins des populations accompagnées et à s'adapter aux différents enjeux et évolutions de l'environnement.

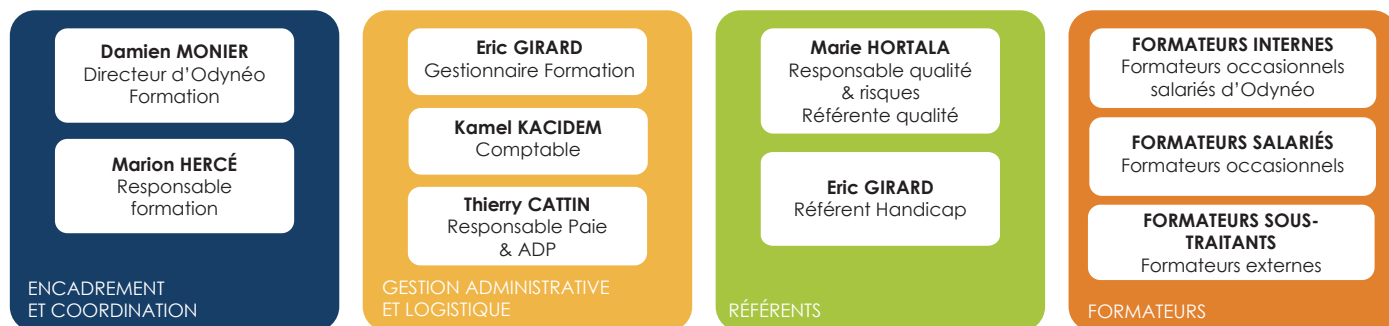
Nous nous adressons aux professionnels des établissements et services médico-sociaux (éducatifs, soignants, cadres, administratifs, équipes pluridisciplinaires, selon les thèmes) mais aussi aux bénévoles et aux familles et aux personnes en situation de handicap, en région Auvergne Rhône-Alpes. Nous avons l'ambition de contribuer à la qualité du service rendu et à l'amélioration des conditions de travail, au développement des compétences individuelles et collectives, à la mobilisation et la coopération des acteurs, à la construction d'une intelligence et d'une performance collectives.

Odynéo Formation a acquis une expertise dans le domaine du handicap neuromoteur et du polyhandicap. Odynéo Formation propose un accompagnement au changement et à l'innovation, par ses personnes-ressources, ses compétences internes, et son réseau de partenaires. Notre offre de formation s'appuie non seulement sur la pratique de terrain des intervenants et sur une pédagogie adaptée.

Nous intervenons aussi bien en intra qu'en inter établissement ou services, et étudions les besoins individuels et collectifs afin de répondre aux demandes diverses.

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL

Les services de la Direction Générale ne sont pas présentés



POLITIQUE QUALITÉ

D'ODYNÉO FORMATION

Notre politique qualité se base sur une réflexion du comité de pilotage afin de définir les orientations et les moyens d'atteindre les objectifs fixés.

Notre organisme a pour engagement de satisfaire pleinement les exigences et attentes de ses clients. Nous mettons un point d'honneur à l'écoute client afin de pouvoir répondre au mieux à leurs exigences. L'écoute client se fait en premier lieu à travers notre approche de spécialiste du secteur du handicap. Chaque intervention se doit d'être la plus adaptée aux besoins des clients.

Odynéo Formation s'impose des critères de qualité stricts pour garantir un accompagnement à la hauteur des attentes de ses clients et des exigences du Référentiel National Qualité (RNQ). Son engagement qualité se traduit par :

- **Transparence totale** : Nous nous assurons que chaque aspect de notre accompagnement est communiqué de manière claire, transparente et sans ambiguïté à nos clients.
- **Pertinence pédagogique** : Nos contenus sont régulièrement actualisés pour être en phase avec les dernières évolutions et les meilleures pratiques du secteur. Cela garantit que nos clients bénéficient toujours d'une formation pertinente et à jour.

Enfin, Odynéo Formation met un point d'honneur à constamment améliorer ses processus internes. Cela nécessite la définition, la mise en place, l'évaluation et l'adaptation continue d'une démarche qualité. L'objectif premier de notre démarche repose sur le principe de l'amélioration continue de tous les processus. En complément de la démarche d'amélioration continue de tous les processus, une politique qualité spécifique a été mise en œuvre pour les années 2026 à 2030. Cette politique a été approuvée par la direction de l'organisme le 26/01/2026.

Notre politique qualité décrit les engagements de notre organisme de formation et s'articule autour de la satisfaction client et de l'amélioration continue de nos prestations.

Odynéo Formation s'engage à être un acteur de référence dans le domaine de la formation professionnelle, en contribuant à la qualité du service rendu, à l'amélioration des conditions de travail, au développement des compétences individuelles et collectives, et à la performance durable des établissements et services médico-sociaux.

Cette politique qualité s'inscrit pleinement dans le cadre réglementaire français de la formation professionnelle continue et les exigences du Référentiel National Qualité (Qualiopi). Elle s'adresse à tous les publics que nous accueillons : professionnels internes et externes, bénévoles, familles et partenaires.

Un comité de pilotage a en charge l'animation de cette politique et un responsable formation aura pour missions la mise en oeuvre et le suivi du plan d'actions.

NOS PRINCIPES DIRECTEURS

Notre organisme s'engage à satisfaire aux obligations légales et réglementaires applicables à ses activités aux exigences du référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences conformément au décret n°2019-565 du 6 juin 2019 ainsi qu'à celles définies en interne.

Satisfaction des parties prenantes

Nous plaçons la satisfaction des apprenants, des commanditaires et des partenaires au cœur de notre démarche. Les besoins et attentes sont pris en compte dès la conception des formations jusqu'à l'évaluation finale.

Pertinence et adaptation des parcours

Chaque action de formation est conçue ou adaptée pour répondre précisément aux besoins identifiés, en s'appuyant sur une ingénierie pédagogique rigoureuse, des compétences internes reconnues et un réseau d'intervenants qualifiés.

Accessibilité et respect de la diversité

Les formations sont accessibles à tous, en veillant à l'inclusion des personnes à mobilité réduite et à l'adaptation des modalités pédagogiques aux spécificités des publics.

NOS ENGAGEMENTS

Pilotage et performance des formations

- Assurer une ingénierie pédagogique pertinente et actualisée.
- Mesurer l'efficacité des actions à travers des indicateurs de suivis adaptés.
- Tirer parti des retours (satisfaction, évaluations, observations terrain) pour ajuster nos offres.

Communication transparente

- Fournir des informations claires et accessibles sur les formations (objectifs, contenus, modalités, prérequis, modalités d'évaluation).
- Assurer une communication fluide avec les commanditaires, apprenants et partenaires.

Développement des compétences internes

- Favoriser la montée en compétences et la qualification de nos équipes et intervenants.
- Promouvoir des pratiques pédagogiques adaptées aux besoins du secteur médico-social.

La direction d'Odynéo Formation est responsable de la mise en œuvre, de la communication et du suivi de cette politique qualité. Tous les collaborateurs et partenaires s'engagent à appliquer les principes et engagements qui y sont définis.

Cette politique qualité est révisée régulièrement pour s'assurer de sa pertinence à l'égard du contexte interne et externe de notre organisme, des évolutions réglementaires et des attentes de nos parties prenantes.

À Lyon, le 26/01/2026
Damien MONIER
Directeur d'Odynéo Formation

odynéo
Association loi 1901 - SIREN 775 643 257
Déclaration Préfectorale W691062178
20 boulevard de Balmon - 69009 Lyon
Tél. 04 72 52 13 52

4.1 RESPONSABILITÉS

4.1.1 Le directeur

Il est le garant du respect des engagements de l'organisme de formation vis-à-vis de ses clients, de ses partenaires et de ses collaborateurs. Garant du projet de service qu'il met en œuvre dans le cadre du projet associatif, le directeur, en collaboration étroite avec la direction générale et ses services, anime et gère le service de formation dont il assure le développement.

Il est responsable des ressources humaines, de la gestion administrative et financière de la structure. Il impulse l'ingénierie de formation en veillant à l'élaboration d'outils et de méthodes adaptés. Il bénéficie d'un transfert de pouvoir de direction générale et de contrôle dans le domaine du droit social (il lui appartient de s'assurer personnellement du respect de la réglementation applicable en matière de droit social par les salariés placés sous son autorité).

Ses principales missions :

Fonctionnement :

- Il restitue à ses collaborateurs les informations concernant les activités du centre de formation.
- Il a une fonction de validation des produits de formation et du catalogue de ces produits.
- Il a en charge par délégation de la direction générale la contractualisation des contrats des personnels formateurs.

Fonction stratégie et développement :

- Il élabore une politique tarifaire et le positionnement commercial de l'organisme, il est le garant des outils commerciaux et maître d'œuvre de la démarche commerciale.
- Il définit la stratégie de communication (contenu, outils, cibles) sous la responsabilité du directeur-trice général-e de l'Association.

4.1.2 Responsable formation

La responsable formation exerce ses fonctions sous l'autorité hiérarchique du Directeur d'Odynéo Formation. Elle collabore étroitement avec la Référente Qualité, notamment pour le déploiement, le suivi et l'amélioration continue du Système Qualité.

Elle est l'interlocuteur privilégié des formateurs internes et externes, des commanditaires, des financeurs et des partenaires opérationnels.

Elle est responsable de :

- La conception, la mise en œuvre et le suivi des actions de formation proposées par l'organisme ;
- La coordination pédagogique et administrative des parcours de formation ;
- La qualité des prestations de formation, en lien avec les exigences réglementaires et le Référentiel National Qualité (Qualiopi) ;
- La satisfaction des apprenants et des commanditaires ;
- La contribution à l'amélioration continue des pratiques pédagogiques et organisationnelles, en coopération avec la Référente Qualité.

ORGANISATION

QUALITÉ

Ses principales missions :

Ingénierie et pilotage des actions de formation

- Analyser les besoins de formation des clients et des apprenants ;
- Concevoir ou adapter les dispositifs de formation (objectifs, contenus, modalités pédagogiques, modalités d'évaluation) ;
- Planifier et organiser les actions de formation (calendrier, ressources, intervenants) ;

Coordination pédagogique et gestion des intervenants

- Sélectionner, coordonner et accompagner les formateurs internes et externes ;
- S'assurer de l'adéquation des compétences des intervenants avec les formations dispensées ;
- Suivre la qualité des interventions et proposer des actions d'amélioration si nécessaire.

Suivi des apprenants et des parcours

- Garantir l'accueil, l'information et l'accompagnement des apprenants tout au long de leur parcours de formation ;
- Veiller à la prise en compte des situations spécifiques (accessibilité, besoins particuliers) ;
- Suivre les présences, les évaluations et les résultats des apprenants.

Contribution Qualité en lien étroit avec la Référente Qualité

- Appliquer et faire appliquer les procédures qualité ;
- Contribuer à la production et à la mise à jour des documents qualité (procédures & outils de suivi) ;
- Participer à la collecte et à l'analyse des indicateurs qualité (satisfaction, réclamations, FEI, non-conformités) ;
- Proposer et mettre en œuvre des actions correctives et d'amélioration continue.

Suivi administratif et reporting

- S'assurer de la complétude et de la conformité des dossiers de formation ;
- Contribuer aux bilans d'activité et aux reportings à destination de la Direction ;
- Participer à la préparation des audits qualité (internes et externes), en lien avec la Référente Qualité.

La Responsable Formation ne se substitue pas à la Direction dans les décisions stratégiques ou financières. Elle ne porte pas seule la responsabilité du système qualité, celle-ci étant partagée avec la Direction et pilotée opérationnellement avec la Référente Qualité. Elle agit dans le respect des orientations stratégiques fixées par la Direction de l'Odynéo Formation.

04

ORGANISATION QUALITÉ

4.1.2 La référente qualité

Ses principales missions sont de :

- Surveiller et mesurer l'efficacité d'un processus en vue de l'amélioration des performances.
- Remonter au comité de pilotage les résultats des revues de processus.
- Accompagner les certifications et audit qualité du Centre de formation

4.1.3 Le comité de pilotage

Le comité qui se réunit une fois par an a pour missions de :

- Mettre en œuvre les objectifs, outils et méthodes pendant toute la durée de la démarche.
- Mettre en place et vérifier les échéanciers.
- Valider les outils et procédures.
- Motiver et informer le personnel.

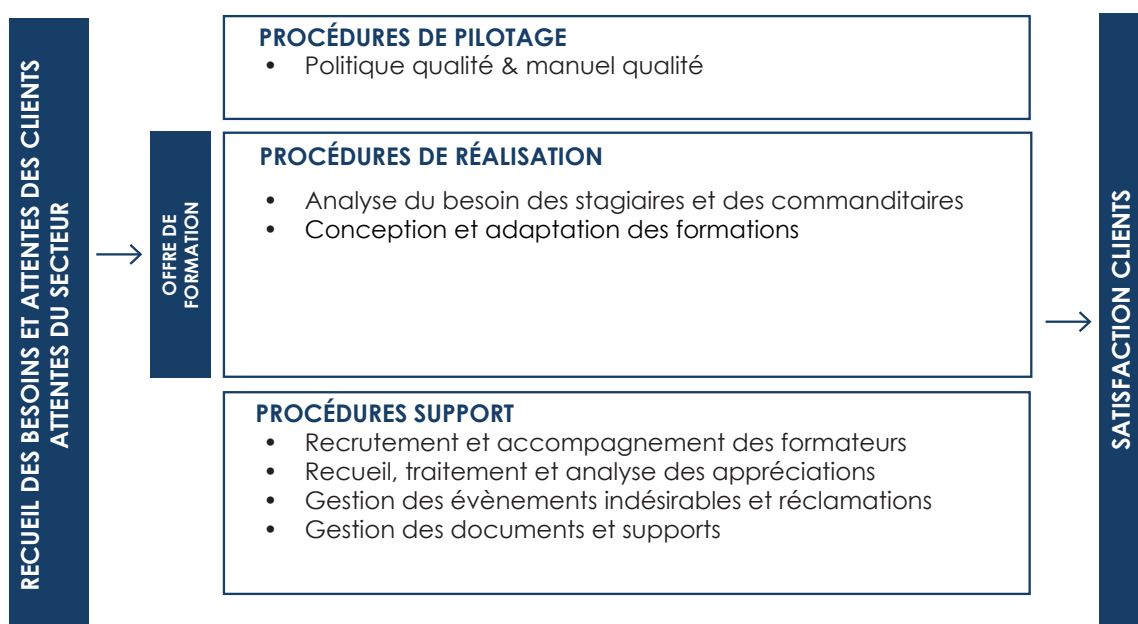
4.2 ARCHIVAGE ET GESTION DES ENREGISTREMENTS

En complément de l'utilisation de Digiforma, toutes les données sont stockées sur un serveur sécurisé ce qui :

- Facilite la mutualisation des outils internes selon une gestion des droits.
- Garantit la sauvegarde de l'ensemble des fichiers de l'organisme. Odynéo Formation dispose d'une sauvegarde de l'ensemble de ses données.

Les enregistrements constituent les preuves tangibles des activités effectuées ou des résultats obtenus dans le cadre de la démarche qualité.

4.3 CARTOGRAPHIE DES PROCÉDURES



4.4 MESURE ET ANALYSE

Les évaluations de la satisfaction des clients, des stagiaires en fin de formation et des formateurs sont systématiquement réalisées. Elles permettent de rendre compte :

- Des compétences du formateur sur sa mission.
- De la pertinence de la prestation vis-à-vis du besoin initial du client ou des attentes du bénéficiaire.
- Des points positifs de la prestation.
- Des suggestions d'amélioration.

Odynéo Formation accorde une importance primordiale aux retours des stagiaires, des clients et des formateurs. Toute insatisfaction et/ou réclamation est traitée en fonction de la procédure préalablement rédigée. Odynéo Formation publie et actualise chaque année la synthèse de ces évaluations sur son site internet et dans le rapport d'activité de l'association.

4.5 REVUE ANNUELLE DE DIRECTION

La direction de l'organisme procède à une revue annuelle qualité sur une année, pour s'assurer que son fonctionnement demeure pertinent, adéquat et efficace. Cette revue permet d'évaluer l'efficacité de son système par rapport à la qualité souhaitée.

Les deux principaux objectifs de la revue de direction sont d'évaluer :

- le respect des objectifs qualité,
- les opportunités d'amélioration du système.

Cette revue s'appuie sur :

- Des indicateurs de suivi.
- L'analyse des retours clients.
- L'analyse des retours stagiaires.
- L'analyse des retours formateurs.
- L'analyse des FEI (Fiche d'Evènement indésirable).
- Les actions issues des revues de direction précédentes.

Odynéo Formation

Siège administratif :
20 boulevard de Balmont - 69009 LYON

Locaux de formation :
106 rue Jean Fournier - 69009 Lyon

www.odynéo.fr

04 72 52 13 53

marion.herce@odyneo.fr

Déclaration activité : 82690270269

