

ÉCOLE CRÉAMIK

CHARTRE QUALITÉ

Organisme de formation professionnelle

Version 2026-11 – Applicable au 1er novembre 2026

La présente charte qualité est élaborée d'après le Référentiel national qualité mentionné à l'article L.6316-3 du Code du travail, dans sa rédaction issue du décret n° 2026-728 du 1er août 2026, applicable à compter du 1er novembre 2026.

Le Référentiel national qualité définit 7 critères comprenant 33 indicateurs qualité, dont 26 concernent l'école Créamik : les indicateurs 13, 14, 15, 20, 28, 29 et 33 sont propres aux prestataires dispensant des formations par apprentissage.

L'école Créamik s'engage à respecter ces 26 indicateurs qualité, reproduits ci-dessous, et à mettre en œuvre un processus d'amélioration continue de la qualité des formations dispensées.

CRITÈRE 1 – Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

- **Indicateur 01** : Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, type de reconnaissance de la formation délivrée, durée, modalités pédagogiques et de financements, délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes en situation de handicap. Sa communication ne comporte aucune mention de nature à induire le public en erreur, notamment sur les conditions d'accès, le contenu, les modalités pédagogiques, le financement des formations, les droits ou l'absence de droits de poursuite d'études conférés par la formation préparée.
- **Indicateur 02** : Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis, en précisant de manière transparente leurs modalités de calcul ou en s'appuyant sur des dispositifs existants.
- **Indicateur 03** : Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours, en particulier les poursuites d'études, et les débouchés.

CRITÈRE 2 – L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations

- **Indicateur 04** : Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné.
- **Indicateur 05** : Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
- **Indicateur 06** : Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
- **Indicateur 07** : Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la

certification visée et peut prouver sa capacité à assurer cette certification, y compris en qualité d'organisme habilité.

- **Indicateur 08** : Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

CRITÈRE 3 – L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

- **Indicateur 09** : Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.
- **Indicateur 10** : Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
- **Indicateur 11** : Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
- **Indicateur 12** : Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours. Il s'assure de la prévention et du traitement de toute situation de violence, dont les violences sexistes et sexuelles, de harcèlement ou de discrimination dans le cadre de leur formation.
- **Indicateur 16** : Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

CRITÈRE 4 – L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

- **Indicateur 17** : Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).
- **Indicateur 18** : Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).
- **Indicateur 19** : Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier. Lorsque des modules pédagogiques sont réalisés à distance, le prestataire vérifie l'effectivité de leur suivi par les apprenants. Au-delà d'un nombre d'intervenants par formation, fixé par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle, le prestataire dispose d'un référent pédagogique par formation chargé d'assurer la coordination pédagogique entre les intervenants.

CRITÈRE 5 – La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

- **Indicateur 21** : Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.
- **Indicateur 22** : Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

CRITÈRE 6 – L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

- **Indicateur 23** : Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
- **Indicateur 24** : Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.
- **Indicateur 25** : Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
- **Indicateur 26** : Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.
- **Indicateur 27** : Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel et en assure la traçabilité dans les contrats de sous-traitance.

CRITÈRE 7 – Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

- **Indicateur 30** : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs (le cas échéant), équipes pédagogiques et entreprises concernées.
- **Indicateur 31** : Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières ainsi que des aléas survenus en cours de prestation.
- **Indicateur 32** : Le prestataire met en place une démarche d'amélioration continue à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations, ainsi qu'une analyse des risques sur la qualité des formations délivrées.

La présente charte est révisée à chaque évolution du Référentiel national qualité. Elle est diffusée aux stagiaires, aux formateurs et aux financeurs par sa publication sur le site www.creamik.com.

Séné, le 20 août 2026

Matthieu Liévois, directeur de l'école Créamik