

POLITIQUE QUALITÉ

Cabinet MA-RSE

Conseil & Formation en Management et Développement Durable

Référence	Version	Date d'application	Validité
00.2_PRO_Politique_Qualite	v1.0	18/04/2026	Révision annuelle

1. Engagement de la Direction

Je soussignée Marianne JEANDIDIER, dirigeante du cabinet MA-RSE, affirme mon engagement personnel et formel dans la mise en œuvre d'une démarche qualité rigoureuse, conforme au Référentiel National Qualité (RNQ) issu du décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 et des arrêtés subséquents, pour l'ensemble des actions de formation proposées par le cabinet.

Cette politique qualité est le cadre de référence de notre système de management. Elle fonde notre promesse client et guide les décisions opérationnelles de l'équipe et de nos partenaires.

2. Notre vocation et nos valeurs

2.1 Vocation

MA-RSE accompagne les organisations dans leur transformation responsable par le conseil et la formation en management et développement durable. Nos formations ont pour finalité de transférer des compétences opérationnelles permettant aux bénéficiaires d'agir concrètement sur leur périmètre.

2.2 Valeurs fondatrices

- **Exigence pédagogique** — chaque formation part d'un besoin analysé et vise un résultat mesurable.
- **Intégrité** — nous ne promettons que ce que nous sommes en mesure de livrer.
- **Cohérence** — nos pratiques internes reflètent ce que nous enseignons en matière de RSE.
- **Inclusion** — l'accessibilité et l'adaptation aux publics sont une priorité, pas une option.
- **Amélioration continue** — chaque retour (satisfaction, réclamation, non-conformité) est exploité.

3. Nos axes stratégiques qualité

Axe 1 — Fiabilité de l'information diffusée au public

Nous garantissons que toutes les informations publiées (site, fiches programmes, supports commerciaux) sont exactes, complètes, actualisées et conformes aux indicateurs RNQ relatifs à l'information du public (critère 1).

Axe 2 — Adéquation besoin / prestation

Nous refusons toute prestation sans analyse préalable du besoin. Chaque action de formation fait l'objet d'objectifs pédagogiques formalisés, adaptés au public et mesurables (critères 2 et 3).

Axe 3 — Qualité pédagogique et compétence des intervenants

Nos formateurs sont qualifiés, leurs compétences tracées et leur développement professionnel organisé (critères 4 et 5). Les moyens pédagogiques sont dimensionnés à chaque action.

Axe 4 — Accessibilité et prise en compte des situations de handicap

Nous identifions systématiquement les situations de handicap en phase d'inscription et mobilisons un référent handicap pour construire les adaptations nécessaires, en lien avec les acteurs ressources (AGEFIPH, Ressource Handicap Formation).

Axe 5 — Écoute, satisfaction, amélioration continue

Nous recueillons et analysons les appréciations des apprenants, financeurs et parties prenantes à chaque session (critère 7). Les réclamations sont traitées dans un délai garanti. La revue de direction annuelle pilote les actions d'amélioration.

Axe 6 — Ancrage dans l'environnement professionnel et RSE

Nous cultivons notre expertise par une veille métier et réglementaire continue (critère 6) et appliquons à nos propres pratiques les principes de RSE que nous enseignons : sobriété numérique, achats responsables, réduction des déplacements, inclusion.

4. Objectifs Qualité mesurables 2026

Les objectifs suivants déclinent la politique qualité en cibles opérationnelles. Ils font l'objet d'un suivi au tableau de bord (document 00.5) et d'un bilan en revue de direction annuelle (document 00.4).

Domaine	Objectif 2026 (SMART)	Indicateur	Cible	Fréquence
Satisfaction apprenants	Maintenir un haut niveau de satisfaction à chaud des stagiaires	Note moyenne /10 issue des évaluations de fin de session	≥ 8,5/10	Par session
Atteinte des objectifs pédagogiques	Garantir l'acquisition effective des compétences visées	% de stagiaires ayant atteint les objectifs (évaluation à chaud + productions)	≥ 90 %	Par session
Qualité du service	Respecter les engagements contractuels (délais, contenus, modalités)	Taux de réclamations fondées / nombre total d'inscriptions	< 2 %	Trimestriel
Accessibilité (handicap)	Anticiper et adapter chaque prestation aux situations de handicap détectées	% de situations de handicap traitées avec solution d'adaptation formalisée	100 %	Continu
Compétences formateurs	Garantir la montée en compétence des intervenants	Heures de formation continue par formateur / an	≥ 7 h	Annuel
Traitement des réclamations	Répondre rapidement et traçablement à toute réclamation	Délai moyen de réponse (accusé + traitement)	< 15 jours	Continu
Veille réglementaire	Maintenir la conformité aux évolutions du Code du travail et du RNQ	Revue documentée de la veille	2 / an min.	Semestriel
Engagement RSE	Intégrer la démarche développement durable dans nos formations	% de formations intégrant un module / exemple RSE	≥ 80 %	Annuel

5. Moyens mis en œuvre

- Un système documentaire structuré selon l'approche processus (pilotage / réalisation / support / amélioration), disponible à l'équipe et tenu à jour.
- Des procédures et modes opératoires formalisés pour chaque étape clé du cycle de formation.
- Des indicateurs de pilotage revus trimestriellement et un tableau de bord annuel.



- Une revue de direction annuelle au minimum, avec plan d'actions formalisé et suivi.
- Un dispositif de veille légale, réglementaire et pédagogique documenté.
- Un processus de gestion des réclamations et non-conformités avec traitement tracé.

6. Responsabilités

La dirigeante assume le rôle de Responsable Qualité et pilote le système. L'ensemble de l'équipe — salariés et sous-traitants — est responsable de l'application des procédures sur son périmètre. Les partenaires et sous-traitants sont contractuellement engagés sur les exigences qualité du cabinet.

7. Diffusion et révision

La présente politique est diffusée à l'ensemble de l'équipe et des sous-traitants, et mise à disposition du public sur le site du cabinet. Elle est revue et, si nécessaire, actualisée chaque année lors de la revue de direction, ou à chaque évolution significative du contexte (réglementation, périmètre d'activité, ressources).

Fait à :	Le : 18 avril 2026
<p>Marianne JEANDIDIER Dirigeante — Responsable Qualité</p> <p>Signature : </p>	<p>Cachet du cabinet :</p>  <p>SASU MA-RSE - "La performance durable" 28 AV DU MARECHAL LECLERC 16100 COGNAC Siret : 83260042300012 TVA : FR65832600423 Contact : 0683558151 - contact@ma-rse.fr</p>