

Réunion Formation

Date : 20/11/2025 – 11h/12h30

Présents : Alexandre Duval, Hela Bourokba, Lucie Fauvet, Isabelle Morin, Ludovic Renzi, Marie-Aline Gavand, Bertrand Lardellier

Excusés : Aurélie Houbre

Données chiffrées

Taux de satisfaction Action de formation : 95.1% (sur 142 évaluations à chaud, période juin – novembre 2025, tous formateurs confondus)

Taux de satisfaction Bilan de compétences : 100%

Réclamations reçues depuis dernière réunion : 0

Causes profondes des difficultés (technique, organisationnel, informatique, pédagogique) :

- Semcoda (20/11/2025,) : 1 participant « peu satisfait » sur 4 répondants. Le participant a trouvé les méthodes et chiffres proposés « irréalistes ». Incident isolé – les autres sessions Semcoda (juin et septembre 2025) affichent 100% de satisfaction.
- ThermoFisher Scientific (sessions mars-juillet 2025, sous-traitante) : absentéisme récurrent d'un stagiaire sur plusieurs sessions. Évaluation de satisfaction non collectée pour la session du 24/03/2025. Cause : organisationnelle (contraintes de planning du client).
- Suivi de la sous-traitante : le point récurrent sur la gestion du temps en formation (signalé dans 8 retours sur 17 analysés) reste un axe d'amélioration en cours.

Actions correctives :

- Semcoda : pas d'action corrective nécessaire (incident isolé, satisfaction globale Semcoda sur 2025 : 96%). Le retour a été transmis à Isabelle pour information.
- ThermoFisher : échange avec le client sur l'organisation des sessions et la libération effective des stagiaires. Relance pour récupération de l'évaluation manquante du 24/03/2025.
- Suivi Cimalpes CoDir (suite réunion de juin 2025) : les sessions 2025 ont été réalisées avec un programme révisé et adapté au public dirigeant. La session Cimalpes de juin 2024 (format initial) avait obtenu 100% de très satisfaits – confirmant que le problème était lié au cadrage et non à la compétence de la formatrice.

Traitement et suivi à long terme :

Bilan des incidents sur la période d'audit (juin 2024 – novembre 2025) : 6 points de vigilance documentés, tous traités. Le processus de recueil et traitement des difficultés est opérationnel. Taux de satisfaction global maintenu au-dessus de 95%.

Prochaine étape : préparation individuelle avec chaque formateur avant l'audit de surveillance, avec revue du dossier documentaire complet.

Ces informations seront mises à jour sur le site centre-formation.labatisse.coop

Suivi des actions des réunions précédentes

- Archivage évaluations à chaud : effectif pour Isabelle Morin (42 formations documentées avec évaluations). En cours de consolidation pour Lucie Fauvet (3 formations complètes, 7 partielles). Relances envoyées.
- Évaluations à froid : dispositif à renforcer. Isabelle signale que les retours à froid remontent rarement de manière spontanée. Proposition : intégrer une relance systématique à 3 mois dans le processus.
- Mise à jour du site : les programmes affichés sur centre-formation.labatisse.coop sont à jour pour Isabelle Morin (6 formations). Des fiches complémentaires sont en cours de rédaction pour Lucie Fauvet (médiation, facilitation) afin de mieux refléter l'ensemble de son offre.
- Incidents Cimalpes CoDir et Les Alaniers : traités et documentés (cf. comptes rendus précédents). Boucle d'amélioration fermée pour Cimalpes. Suivi en cours pour la sous-traitante.
- Référent handicap : Alexandre Duval confirmé. Aucune demande d'adaptation reçue sur 2025. L'arrivée de Bertrand Lardellier renforce notre capacité d'accompagnement sur ce volet.

Accueil de Bertrand Lardellier

Nous accueillons aujourd'hui Bertrand Lardellier qui rejoint le collectif de formateurs de La Batisse. Éducateur spécialisé de formation, Bertrand est spécialisé dans l'accompagnement du handicap et la sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap (PSH). Il intervient notamment auprès d'établissements recevant du public (ERP) pour les former à anticiper et adapter leur accueil.

Son offre de formation porte notamment sur :

- La sensibilisation à l'accueil des PSH dans les ERP : obligations légales, bonnes pratiques, aménagements.
- La connaissance des différents types de handicap (moteur, sensoriel, cognitif, psychique) et leurs implications concrètes en contexte professionnel.
- La posture professionnelle et la communication adaptée avec les personnes en situation de handicap.

**Son expertise vient compléter de façon naturelle notre catalogue : les thématiques handicap et accessibilité sont des axes forts de la certification Qualiopi et des enjeux croissants pour nos clients. Des synergies sont envisageables avec les formations d'Isabelle sur le management et de Lucie sur la communication interpersonnelle.*

Veille

Point réglementaire – obligations Qualiopi et préparation de l'audit de surveillance

Rappel : notre audit de surveillance doit être passé avant le 30 avril 2026. Nous entrons donc dans la phase de préparation active. Comme lors de l'audit de surveillance de 2022, l'enjeu principal sera la production de preuves documentaires de nos bonnes pratiques.

Points à consolider avant l'audit :

- Évaluations à froid : relancer systématiquement les stagiaires, archiver les retours même lorsqu'ils ne remontent pas spontanément.
- Programmes de formation : vérifier que les programmes affichés sur le site correspondent aux contenus effectivement délivrés.
- Preuves de veille : les comptes rendus de réunion, les liens partagés ici, et les documents conservés constituent nos preuves principales.
- Sous-traitance : pour ceux qui interviennent également en sous-traitance pour d'autres organismes, veiller à la cohérence avec les exigences du donneur d'ordre (émargements, évaluations, délais de transmission).

**Nous organiserons une réunion dédiée à la préparation de l'audit au 1er trimestre 2026. Chaque formateur sera contacté individuellement pour faire le point sur son dossier.*

Handicap et formation professionnelle : évolutions et ressources 2025

En lien avec l'arrivée de Bertrand dans notre collectif, nous faisons un point sur les ressources disponibles sur le sujet handicap et formation. Le Ministère du Travail et l'AGEFIPH publient régulièrement des ressources pratiques pour les organismes de formation.

**Rappel : chacun d'entre vous s'est engagé à mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'accessibilité de vos formations en cas de besoin exprimé par un stagiaire en situation de handicap. Bertrand est une ressource précieuse pour nous accompagner sur ce sujet.*

Financement de la formation en 2026 : ce qui change

Les premières orientations pour 2026 commencent à émerger. France Compétences et les OPCO communiqueront leurs priorités en début d'année. Nous resterons en veille et vous transmettrons les éléments consolidés dès leur publication.

Veille métier

- **Bertrand Lardellier (Handicap – Accueil PSH – ERP)** : Se présente et partage son expérience de formateur dans le champ du handicap. Présente sa formation phare "Anticiper l'accueil de PSH dans les ERP" et les

différents publics qu'il accompagne : collectivités, entreprises privées, établissements culturels et éducatifs. Partage de ressources sur l'évolution des normes d'accessibilité et les nouvelles obligations pour les ERP. Échanges sur les points de convergence avec les formations en communication interpersonnelle et management.

- **Lucie Fauvet (CNV – Relations interpersonnelles)** : Partage sur la complémentarité entre la CNV et la communication adaptée au handicap. Lucie évoque l'écoute empathique et la démarche non violente comme outils pertinents dans les situations de vulnérabilité. Échanges avec Bertrand sur des possibilités de parcours combinés pour des établissements médico-sociaux.
- **Isabelle Morin (Management – Développement personnel)** : Retour sur une formation au management inclusif dispensée en octobre 2025 : forte demande des entreprises sur l'intégration des collaborateurs en situation de handicap et le management adapté. Souligne la complémentarité naturelle avec l'offre de Bertrand pour proposer des parcours complets aux DRH et responsables de formation.
- **Ludovic Renzi (Communication – Développement personnel)** : Présente les retours de fin d'année sur ses formations en communication. Il observe une demande récurrente sur la structuration des idées à l'écrit comme à l'oral : les participants souhaitent gagner en clarté et en impact dans leurs prises de parole professionnelles. Partage de ressources sur les techniques de communication visuelle et de storytelling appliquées au contexte professionnel.
- **Marie-Aline Gavand (Bilan de compétences)** : Bilan 2025 : année riche avec une vingtaine de bénéficiaires accompagnés, taux de satisfaction maintenu à 100%. Marie-Aline pointe une tendance confirmée sur l'année : les bénéficiaires qui arrivent via les employeurs ont souvent des attentes très différentes de ceux qui démarrent la démarche seuls. Cela nécessite un travail de re-centrage sur les besoins réels du bénéficiaire dès la phase préliminaire.

Bilan de l'année 2025 et perspectives 2026

Retour sur 2025 :

- Progression de l'activité formation continue, principalement sur les thématiques relationnelles, managériales et santé.
- Bilan de compétences : forte demande maintenue malgré le contexte CPF, grâce au modèle de financement employeurs/OPCO.
- Certification Qualiopi : socle solide après le renouvellement de juin 2024.
- Arrivée de Bertrand qui élargit notre offre sur le champ handicap et accessibilité.

Perspectives pour 2026 :

- Préparer et passer l'audit de surveillance avant le 30 avril 2026.
- Mettre à jour le catalogue sur le site pour intégrer les formations de Bertrand.
- Explorer des offres combinées entre formateurs sur les thématiques management inclusif et accueil PSH.
- Suivre les évolutions de financement et adapter notre communication vers les OPCO et prescripteurs employeurs.

**La prochaine réunion sera planifiée au 1er trimestre 2026 et sera dédiée en partie à la préparation de l'audit de surveillance. Bonne fin d'année à toutes et tous !*