



MANUEL QUALITÉ

Organisme de formation Les Plumes Fantastiques

Le présent manuel est destiné aux clients et collaborateurs de l'organisme de Formation Frédérique David Créquer Et avec la marque Les Plumes Fantastiques. Il énonce notre politique qualité 2024.

Historique des versions			
Version	Date d'application	Motifs	Pages Concernées
version 1	09/02/2024	création	toutes
version 2	17/06/2025	mise à jour	toutes

	Rédaction	Vérification	Approbation
Date	09/02/2024	17/06/2025	17/06/2025
Nom	Frédérique David Créquer		Frédérique David Créquer
Fonctions	Responsable pédagogique		Responsable pédagogique
Signature			

CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France



MANUEL QUALITÉ

Organisme de formation Les Plumes Fantastiques

SOMMAIRE

Table des matières

Le manuel qualité.....	3
Objet et domaine d'application.....	3
Les destinataires.....	3
Révision et diffusion.....	3
Les Plumes Fantastiques.....	4
Organigramme des Plumes Fantastiques.....	4
L'organisme de formation des Plumes Fantastiques.....	5
Organigramme organisationnel.....	6
Notre politique qualité.....	7
Charte qualité Engagements des Plumes Fantastiques.....	7
Communication.....	9
Communication interne.....	9
Listes des processus erp intranet des Plumes Fantastiques.....	9
Le circuit de communication de notre démarche qualité.....	10
ORGANISATION DU SYSTÈME QUALITÉ.....	16
Responsabilités.....	16
MESURE ET ANALYSE.....	17
AMELIORATION CONTINUE.....	18

CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France



MANUEL QUALITÉ

Organisme de formation Les Plumes Fantastiques

Le manuel qualité

Objet et domaine d'application

Afin de communiquer sur ma démarche qualité, j'ai rédigé ce manuel, qui présente les mesures et processus que je mets en œuvre au sein de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques pour garantir la mise en place, le déploiement, le suivi et l'amélioration continue de cette démarche.

Les destinataires

Ce manuel s'adresse à mes clients, principalement des travailleurs indépendants relevant de différents régimes, souhaitant suivre une formation adaptée à leurs besoins professionnels.

Il est également destiné aux entreprises qui souhaitent faire monter en compétence leurs salariés dans le domaine de la création d'entreprise.

Mon objectif est de leur permettre de comprendre clairement mes engagements en matière de qualité, ainsi que l'organisation mise en place pour garantir la rigueur et la fiabilité de mes prestations.

Révision et diffusion

En tant que responsable de l'organisme Les Plumes Fantastiques, je suis en charge de la gestion, de la validation et de la conservation du manuel qualité dans sa version originale.

Celui-ci peut être consulté sur demande ou via les supports de communication que je mets à disposition, notamment sur le site internet.

Les modifications et mises à jour sont consignées dans la section « historique des révisions » au début du manuel.

Chaque version est numérotée afin d'assurer une traçabilité claire de son évolution.

En tant qu'unique responsable, je veille à appliquer et à faire connaître les directives

CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France



MANUEL QUALITÉ

Organisme de formation Les Plumes Fantastiques

qui en découlent, notamment dans le cadre de mes collaborations ponctuelles.

Les Plumes Fantastiques

Après une dizaine d'années à accompagner les indépendants dans le développement de leur activité et la compréhension de leur protection sociale, j'ai fondé Les Plumes Fantastiques pour proposer des formations sur mesure.

Je suis l'autrice du livre Je suis autoentrepreneur, paru aux éditions Vuibert et préfacé par Hervé Novelli, créateur du régime de l'autoentrepreneur, ainsi que co-autrice de Je suis formateur, dans lequel je partage une vision accessible et engagée du métier.

En collaboration avec Marie Cortana, également autrice (Pro en Ludopédagogie, Vuibert), nous concevons des formations à destination des formateurs occasionnels, pensées pour être fluides, concrètes, et surtout... loin des longues journées dont on ne retient rien !

Mon organisme de formation, inscrit sous le nom Les Plumes Fantastiques, est une entreprise individuelle dédiée principalement aux travailleurs indépendants.

Il s'adresse également à des structures variées : écoles supérieures, universités, incubateurs, cabinets de conseil, collectivités, banques ou encore clubs de la presse, qui souhaitent mieux comprendre le fonctionnement des entreprises individuelles.

CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France



MANUEL QUALITÉ

Organisme de formation Les Plumes Fantastiques

Organigramme des Plumes Fantastiques

Responsable pédagogique et directrice

Frédérique David Créquer

Fonctionnement pédagogique et interlocuteurs

En tant qu'organisme de formation unipersonnel, je suis la seule personne à intervenir dans la gestion pédagogique, administrative et organisationnelle de Les Plumes Fantastiques.

Je suis donc votre interlocutrice unique pour toute question liée à votre parcours : qu'il s'agisse de contenus pédagogiques, de démarches administratives, de logistique ou de besoins spécifiques.

Lorsque cela s'applique, notamment dans le cadre des formations à destination des formateurs occasionnels, je collabore avec Marie Cortana, qui intervient sur l'ingénierie pédagogique.

Responsable pédagogique et directrice Frédérique David Créquer	
Formatrice interne Frédérique David Créquer	Formatrices externes : Marie Cortana

CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France



MANUEL QUALITÉ

Organisme de formation Les Plumes Fantastiques

L'organisme de formation des Plumes Fantastiques

Depuis plus de dix ans, je m'engage à accompagner et à soutenir les autoentrepreneurs dans la construction, le développement et la sécurisation de leur activité.

Au fil du temps, j'ai élaboré des programmes de formation conçus pour les guider dans la gestion quotidienne de leur entreprise, leur permettre de mettre à jour leurs connaissances, d'acquérir de nouvelles compétences, et de traverser avec confiance les différentes étapes du cycle de vie entrepreneurial.

Mon offre de formation s'appuie à la fois sur mon expérience de terrain, sur une pédagogie active adaptée aux adultes, et sur mon engagement profond en faveur du régime de l'autoentrepreneur.

Dans certains cas, je m'entoure de partenaires experts — notamment Marie Cortana pour l'ingénierie pédagogique des formations à destination des formateurs occasionnels — afin de garantir une approche toujours pertinente et professionnelle.

CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France



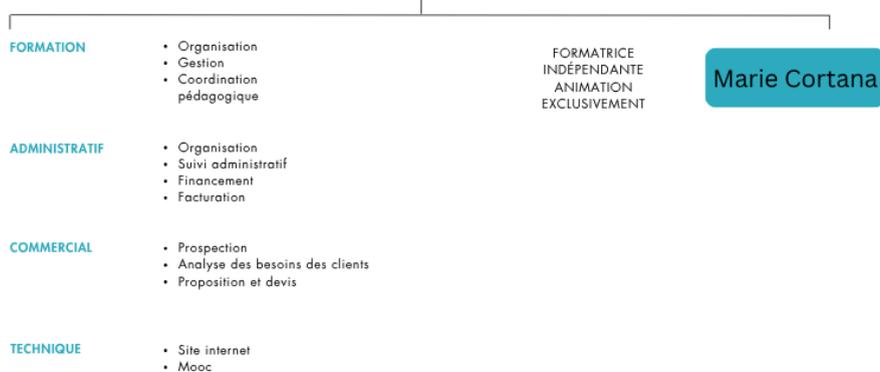
MANUEL QUALITÉ

Organisme de formation Les Plumes Fantastiques

Organigramme organisationnel



Frédérique David Créquer
RESPONSABLE
PÉDAGOGIQUE



CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France



MANUEL QUALITÉ

Organisme de formation Les Plumes Fantastiques

Ma politique qualité

Ma démarche qualité repose sur une réflexion continue, visant à définir des orientations claires et les moyens concrets pour atteindre les objectifs que je me fixe en tant qu'organisme de formation.

Je m'engage à satisfaire pleinement les exigences et les attentes des bénéficiaires de mes formations, avec une attention particulière portée à l'écoute active et à l'adaptation sur mesure. Chaque intervention est conçue pour répondre de façon précise aux besoins exprimés, notamment par les créateurs et créatrices d'entreprise.

Cette exigence de personnalisation repose sur la mise en œuvre d'un système qualité structuré, que je construis, évalue et ajuste régulièrement. L'amélioration continue de mes pratiques est au cœur de mon fonctionnement.

En complément de cette dynamique d'ajustement permanent, j'ai formalisé une politique qualité spécifique, qui guide l'ensemble de mes actions pédagogiques, administratives et relationnelles.

CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France



Charte qualité – Mes engagements

En cohérence avec les 7 critères et indicateurs du Référentiel National Qualité (Qualiopi), dans la catégorie « actions de formation », j'ai structuré mes engagements qualité autour de deux axes principaux :

- la satisfaction des bénéficiaires et des commanditaires ;
- l'amélioration continue de mes prestations de formation.

Je m'engage à :

- accompagner les créateurs et créatrices d'entreprise ainsi que les acteurs du secteur dans le développement de leurs compétences, notamment en lien avec le régime de l'autoentrepreneur, les formes juridiques d'entreprise et la protection sociale des indépendants ;
- concevoir des prestations adaptées dès leur élaboration, à partir d'une analyse des besoins et de la définition d'objectifs pédagogiques opérationnels, évaluables en fin de formation ;
- informer, accueillir, accompagner et suivre les bénéficiaires tout au long de leur parcours, dans un cadre propice à l'apprentissage, et évaluer systématiquement l'atteinte des objectifs ;
- mobiliser des moyens pédagogiques, humains et techniques cohérents avec chaque action, en tenant compte du public visé et du contexte d'intervention ;
- assurer une veille réglementaire et pédagogique continue dans mes champs d'intervention, afin de garantir la qualité et l'actualisation de mes contenus ;
- recueillir et analyser les retours et réclamations de mes interlocuteurs (bénéficiaires, clients, partenaires) dans une logique d'amélioration continue ;
- et, lorsque des collaborateurs interviennent (notamment dans le cadre des formations de formateurs), travailler avec des professionnels compétents et reconnus pour leur expertise pédagogique.

Frédérique David Créquer

CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France



MANUEL QUALITÉ

Organisme de formation Les Plumes Fantastiques

Communication - interne

L'organisme de formation Les Plumes Fantastiques est porté par Frédérique David Créquer, qui assure l'ensemble des fonctions pédagogiques, administratives et organisationnelles.

Une collaboration est mise en place avec **Marie Cortana**, spécialisée dans l'ingénierie pédagogique du métier de formateur. Elle intervient spécifiquement sur les actions de formation à destination des formateurs occasionnels.

Les échanges entre collaboratrices se font principalement :

- par **WhatsApp**, pour le suivi courant et les partages informels ;
- lors de **rencontres régulières en présentiel**, permettant d'ajuster les contenus et la stratégie pédagogique liée à cette offre.

Aucune autre équipe ou réseau de formateurs n'est mobilisé à ce jour.

En cas d'évolution (intervenant externe, sous-traitant), le mode de communication interne sera adapté en conséquence.

Listes des processus erp intranet des Plumes Fantastiques

Les listes de processus que j'ai mises en place constituent un outil de pilotage et de communication interne. Elles me permettent de suivre de manière structurée chaque étape de la démarche qualité, de l'analyse des besoins à l'évaluation des résultats.

Lorsque j'engage une collaboration, comme c'est le cas avec Marie Cortana sur les formations à destination des formateurs occasionnels, ces outils servent également de support de coordination.

Ils permettent à chaque personne impliquée de :

- comprendre les objectifs et les modalités du processus concerné ;
- signaler les éventuelles difficultés rencontrées dans la mise en œuvre ou le suivi ;
- et participer à la démarche d'amélioration continue.

Ces listes sont archivées dans un espace partagé sécurisé et mises à jour à chaque évolution du dispositif ou de l'organisation.

CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France



Le circuit de communication de ma démarche qualité

Répartition des activités de coordination des prestations

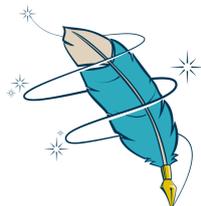
ACTIVITES – MISSIONS - TACHES	RESPONSABLE
ADMINISTRATIF ET COMPTABLE	
Gestion du processus d'inscriptions : réponse aux demandes, réception des bulletins ou dossier, envoi des confirmations, liste des inscrits...	Frédérique DAVID CREQUER
Elaboration et envoi des conventions	Frédérique DAVID CREQUER
Envoi des documents avant la prestation : convocation, plan, contenu, règlement intérieur...	Frédérique DAVID CREQUER
Gestion des demandes de financement (OPCO, Pôle Emploi...) et des relations avec les financeurs	Frédérique DAVID CREQUER
Administration de la base de données stagiaires	Frédérique DAVID CREQUER
Envoi des documents après la formation : Certificat de réalisation, attestation de compétences, certificat/attestation de réussite...	Frédérique DAVID CREQUER
Gestion du planning des prestations, du calendrier	Frédérique DAVID CREQUER
Vérification de l'équilibre financier de la prestation	Frédérique DAVID CREQUER

CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France



MANUEL QUALITÉ

Organisme de formation Les Plumes Fantastiques

Vérification de la conformité administrative de la prestation	Frédérique DAVID CREQUER
Facturation et suivi des paiements des prestations	Frédérique DAVID CREQUER
PEDAGOGIQUE	
Gestion de la base de données formateurs	Frédérique DAVID CREQUER
Gestion des parcours de formation individuels et collectifs	Frédérique DAVID CREQUER
Gestion du planning des intervenants et des sessions	Frédérique DAVID CREQUER
Convocation des formateurs	Frédérique DAVID CREQUER
Coordination et animation des équipes pédagogiques, des intervenants (bilan, réunion pré et post formation...)	Frédérique DAVID CREQUER
Validation des contenus des prestations et de l'adaptation aux objectifs sur proposition des différents parties prenantes (formateur, référents, commerciaux...)	Frédérique DAVID CREQUER
Validation des évaluations des compétences prévues	Frédérique DAVID CREQUER
Création et suivi des documents pédagogiques et supports nécessaires à la prestation	Frédérique DAVID CREQUER
Edition / Remise / Envoi des documents administratifs liés à la prestation : feuille d'émargement, questionnaires...	Frédérique DAVID CREQUER
Contrôle et gestion du suivi des absences	Frédérique DAVID CREQUER

CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France



MANUEL QUALITÉ

Organisme de formation Les Plumes Fantastiques

Supervision et mise en œuvre de la validation des compétences en concertation avec les formateurs (épreuves, jury professionnels...)	Frédérique DAVID CREQUER
Coordination et participation à l'accompagnement pédagogique via la plateforme	Frédérique DAVID CREQUER
Définition et gestion des ressources pédagogiques mises à disposition des participants	Frédérique DAVID CREQUER
Veille pédagogique et transfert d'information aux intervenants internes et externes	Frédérique DAVID CREQUER
LOGISTIQUE	
Planification des formations/des sessions	Frédérique DAVID CREQUER
Planification des intervenants interne et externe	Frédérique DAVID CREQUER
Gestion du planning des salles/des lieux de formations, réservation	Frédérique DAVID CREQUER
Vérification des locaux, matériel et équipements avant la prestation (formation de formateur)	Marie Cortana
Edition et distribution des documents et supports nécessaires à la prestation	Marie Cortana
Gestion au quotidien des équipements et dispositifs pédagogiques : support de formation, plateformes numériques, centres de ressources, locaux...	Frédérique DAVID CREQUER

CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France



MANUEL QUALITÉ

Organisme de formation Les Plumes Fantastiques

Administration et gestion technique de la plateforme	Frédérique DAVID CREQUER
Accompagnement et support technique des participants pour le e-learning*	Frédérique DAVID CREQUER
COMMERCIAL	
Elaboration, envoi et suivi des devis	Frédérique DAVID CREQUER
Relation avec les participants/les commanditaires en amont et en aval de la prestation	Frédérique DAVID CREQUER
Lien avec les équipes pédagogiques pour participer à l'élaboration de la prestation	Frédérique DAVID CREQUER
Gestion du CRM, base de données clients	Frédérique DAVID CREQUER
Commercialisation des prestations	Frédérique DAVID CREQUER
RH	
Gestion de la rémunérations des intervenants externes	Frédérique DAVID CREQUER
Suivi des dossiers des formateurs et de leur « plan de développement de leurs compétences et connaissances »	Frédérique DAVID CREQUER

CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France



MANUEL QUALITÉ

Organisme de formation Les Plumes Fantastiques

ORGANISATION DU SYSTÈME QUALITÉ

Responsabilités

En tant que responsable pédagogique de l'organisme Les Plumes Fantastiques, j'assure le respect de mes engagements qualité auprès de mes clients, bénéficiaires, partenaires et collaborateurs ponctuels.

Je suis garante de la cohérence des actions de formation proposées, ainsi que du bon fonctionnement pédagogique, administratif et financier de la structure.

Je supervise l'ensemble du processus de formation, de la conception des offres à leur mise en œuvre, et veille à leur amélioration continue.

Dans certains cas spécifiques, comme les formations à destination des formateurs occasionnels, je collabore avec Marie Cortana, qui apporte son expertise en ingénierie pédagogique.

Mes principales missions :

Fonctionnement opérationnel :

- Je valide les contenus de formation, les supports pédagogiques et l'ensemble des éléments constitutifs de mon catalogue ;
- Je contractualise les éventuelles interventions externes, en m'assurant de leur conformité au regard du référentiel qualité.

Stratégie et développement :

- Je définis la politique tarifaire et le positionnement commercial de l'organisme, en cohérence avec mes valeurs et mes publics cibles ;
- Je pilote la stratégie de communication (contenu, outils, cibles) et veille à ce que toutes les informations transmises soient claires, accessibles et à jour.

CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France



MANUEL QUALITÉ

Organisme de formation Les Plumes Fantastiques

La référente qualité

J'assure également la fonction de référente qualité au sein de l'organisme Les Plumes Fantastiques.

À ce titre, mes principales missions consistent à :

- surveiller et évaluer l'efficacité des processus mis en œuvre, dans une logique d'amélioration continue ;
- centraliser les données issues du suivi qualité, notamment les retours bénéficiaires, les indicateurs internes et les éléments d'évaluation ;
- agréger ces informations dans un outil global de pilotage, que je mets à jour en fonction de l'évolution des actions et des projets.

Archivage et sécurisation des données

Toutes les données liées à l'activité de formation (supports, évaluations, documents administratifs, traçabilité des actions) sont stockées sur un espace numérique sécurisé, accessible uniquement par mes soins.

Cette solution me permet de :

- garantir une sauvegarde fiable de l'ensemble des documents ;
- faciliter la gestion documentaire dans le respect des règles de traçabilité et de confidentialité ;
- assurer une sauvegarde quotidienne automatique, pour sécuriser l'historique de mes actions et documents.

MESURE ET ANALYSE

L'évaluation de la satisfaction des clients ("à froid"), des apprenants (à la fin de la formation) et des formateurs (à la fin de la formation) est une pratique systématique.

Ces évaluations servent à :

- évaluer les compétences du formateur dans l'accomplissement de sa mission ;

CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France



MANUEL QUALITÉ

Organisme de formation Les Plumes Fantastiques

- apprécier la pertinence de la prestation par rapport aux besoins initiaux du client ou aux attentes du bénéficiaire ;
- identifier les points positifs de la prestation ;
- recueillir des suggestions d'amélioration.

AMELIORATION CONTINUE

La recherche constante de l'amélioration continue constitue un pilier fondamental de ma démarche qualité.

- Mon objectif est de satisfaire pleinement les bénéficiaires de mes formations ainsi que les clients commanditaires, tout en assurant la cohérence et l'efficacité de mes pratiques.
- Pour cela, je m'efforce d'améliorer en continu le fonctionnement de mon système qualité et la qualité de mes prestations, en mobilisant l'ensemble des leviers à ma disposition :
- ma politique qualité, les objectifs définis, ainsi que les indicateurs de suivi que je construis et actualise ;
- les actions correctives, mises en œuvre en cas de non-conformité identifiée (à l'occasion d'un retour bénéficiaire, d'un dysfonctionnement constaté ou d'une revue qualité) ;
- les actions préventives, que je déclenche à partir des suggestions ou signaux faibles recueillis auprès des bénéficiaires, des partenaires ou dans le cadre de ma veille.

CONFIDENTIALITÉ

Ce manuel Qualité est la propriété de l'entreprise individuelle Frédérique David Créquer et de l'organisme de formation Les Plumes Fantastiques. Aucune reproduction, même partielle, ne pourra être réalisée sans l'autorisation légale et écrite de la direction de Frédérique David Créquer

Déclaration d'activité de prestataire de formation enregistrée sous le numéro 52440700844

auprès du préfet de la région Ile de France