

Politique Qualité – O'Bahamas Formation

1. Préambule et engagement de la direction

O'Bahamas Formation est un organisme de formation professionnelle dont l'ambition est de proposer des parcours exigeants, professionnalisants et adaptés aux besoins réels des apprenants et des entreprises.

La direction d'O'Bahamas Formation affirme par la présente politique sa volonté de placer la **qualité au cœur de l'ensemble de ses activités**, qu'il s'agisse de la conception des formations, de leur mise en œuvre, du suivi des bénéficiaires ou de l'amélioration continue des pratiques.

Cette politique qualité s'inscrit dans une démarche volontaire, structurée et conforme aux exigences du **Référentiel National Qualité (Qualiopi)**, ainsi qu'aux obligations légales et réglementaires applicables à la formation professionnelle.

2. Champ d'application

La présente politique qualité s'applique à l'ensemble des formations proposées par O'Bahamas Formation, quels que soient :

- les publics concernés (particuliers, professionnels, entreprises),
- les modalités pédagogiques (présentiel, distanciel, hybride),
- les formats (initiation, perfectionnement, masterclass),
- les modes de financement (financement individuel, entreprise, OPCO, autres financeurs).

Elle concerne l'ensemble des acteurs impliqués : direction, personnel administratif, formateurs internes et intervenants externes.

3. Vision et objectifs qualité

3.1 Vision

La qualité chez O'Bahamas Formation repose sur une conviction forte : **une formation de qualité est une formation utile, maîtrisée et mesurable**, qui permet aux bénéficiaires de développer des compétences concrètes et transférables.

3.2 Objectifs qualité

Les objectifs poursuivis par la démarche qualité sont les suivants :

- garantir la conformité réglementaire et normative des actions de formation ;
- assurer la satisfaction et la progression des bénéficiaires ;
- sécuriser les parcours de formation et les relations avec les financeurs ; améliorer en continu l'offre de formation et les pratiques pédagogiques ;
- valoriser le professionnalisme et l'expertise des équipes.

4. Principes fondamentaux de la démarche qualité

La démarche qualité d'O'Bahamas Formation repose sur les principes suivants :

- **Orientation bénéficiaire** : prise en compte des besoins, attentes et contraintes des apprenants ;
- **Transparence** : information claire et accessible sur les formations, leurs objectifs et leurs modalités ;
- **Professionnalisation** : mobilisation de formateurs qualifiés, expérimentés et accompagnés ;
- **Traçabilité** : formalisation et conservation des preuves nécessaires au suivi et à l'évaluation ;
- **Amélioration continue** : analyse régulière des retours et mise en œuvre d'actions correctives.

5. Gouvernance et responsabilités

5.1 Direction

La direction est garante de la mise en œuvre, du pilotage et de l'amélioration du système qualité. À ce titre, elle :

- définit les orientations stratégiques en matière de qualité ;
- alloue les ressources nécessaires ;
- valide les processus et outils qualité ;
- pilote les revues qualité et les actions d'amélioration.

5.2 Équipe administrative

L'équipe administrative assure :

- la gestion des inscriptions et des dossiers stagiaires ;
- le suivi contractuel et financier ;
- la conformité des documents réglementaires ;
- la traçabilité des actions et des échanges.

5.3 Formateurs et intervenants

Les formateurs s'engagent à :

- respecter les objectifs pédagogiques et les programmes validés ;
- adapter les méthodes pédagogiques aux publics ;
- évaluer les acquis des bénéficiaires ;
- contribuer à la démarche qualité par leurs retours et propositions.

6. Conception et adaptation des formations

Les formations sont conçues à partir :

- d'une analyse des besoins des bénéficiaires et des commanditaires ;
- de la définition d'objectifs pédagogiques clairs et mesurables ;
- de l'identification des prérequis nécessaires ;
- du choix de méthodes pédagogiques adaptées.

Les programmes sont régulièrement révisés afin de garantir leur pertinence et leur adéquation aux évolutions des métiers et des pratiques professionnelles.

7. Information et accueil des bénéficiaires

O'Bahamas Formation veille à fournir une information complète et accessible avant l'entrée en formation, notamment sur :

- le contenu et les objectifs de la formation ;
- les modalités pédagogiques et techniques ;
- les conditions d'accès et les prérequis ;
- les modalités d'évaluation et de certification le cas échéant.

Un accueil est assuré en début de formation afin de présenter le cadre, les règles de fonctionnement et les moyens mis à disposition.

8. Accompagnement et suivi des bénéficiaires

Tout au long de la formation, les bénéficiaires font l'objet d'un suivi pédagogique et administratif permettant :

- de s'assurer de leur assiduité ;
- d'identifier les difficultés éventuelles ;
- d'adapter, si nécessaire, les modalités pédagogiques ;
- de sécuriser les parcours.

Les situations particulières (absences, abandons, réclamations) font l'objet d'un traitement formalisé.

9. Évaluation des acquis et de la satisfaction

Les acquis des bénéficiaires sont évalués selon des modalités définies dans les programmes (évaluations formatives, sommatives, mises en situation, etc.).

La satisfaction des bénéficiaires est recueillie :

- à chaud, en fin de formation ;
- à froid, un mois minimum après la fin de la formation.

Les résultats sont analysés afin d'identifier les points forts et les axes d'amélioration.

10. Amélioration continue

O'Bahamas Formation s'inscrit dans une logique d'amélioration continue fondée sur :

- l'analyse des évaluations et questionnaires ;
- le traitement des réclamations ;
- les audits internes ou blancs ;
- les retours des formateurs et partenaires.

Les actions correctives et préventives mises en œuvre sont suivies et documentées.

11. Moyens humains, techniques et pédagogiques

O'Bahamas Formation mobilise des moyens adaptés à la réalisation des formations : - formateurs qualifiés et expérimentés ;

- supports pédagogiques conformes et actualisés ;
- moyens techniques et numériques appropriés ;
- locaux et outils respectant les exigences de sécurité et d'accessibilité.

12. Veille réglementaire et professionnelle

Une veille est assurée afin de suivre :

- les évolutions réglementaires de la formation professionnelle ;
- les exigences des financeurs ;
- les évolutions des métiers et des pratiques pédagogiques.

Les impacts de cette veille sont intégrés dans les actions de formation et la démarche qualité.

13. Gestion des réclamations

Toute réclamation fait l'objet d'un traitement structuré visant à :

- accuser réception de la demande ;
- analyser les causes ;
- apporter une réponse adaptée ;
- mettre en œuvre, le cas échéant, des actions correctives.

14. Communication et diffusion de la politique qualité

La présente politique qualité est :

- communiquée aux équipes et formateurs ;
- mise à disposition des bénéficiaires et partenaires sur le site internet de l'organisme ;
- utilisée comme document de référence dans le cadre des audits.

15. Révision de la politique qualité

La politique qualité est revue régulièrement, au minimum une fois par an, afin de garantir son adéquation avec les pratiques, les objectifs stratégiques et les exigences réglementaires.

Politique qualité approuvée par la direction d'O'Bahamas Formation

Date : le 07.01.2026

Nom et signature : Margot Tutin





Processus de recrutement des formateurs

Directeurs artistiques et comédiens

1. Veille artistique et repérage des profils

En amont de tout recrutement, une phase de recherche via notre réseau est menée afin d'identifier des profils reconnus et légitimes dans le secteur du doublage.

- Analyse des séries et films récents ayant :
 - Une forte notoriété auprès du public
 - Une version française de qualité reconnue
- Identification, pour chaque œuvre sélectionnée :
 - Des comédiens de doublage
 - Des directeurs artistiques ayant travaillé sur la version française
- Vérification de la cohérence du profil avec les valeurs pédagogiques et artistiques de l'organisme.

Les noms et informations sont ensuite intégrés ou recoupés avec notre base de données professionnelle.

2. Prise de contact

Une fois les profils identifiés, une prise de contact personnalisée est effectuée (mail ou téléphone).

Lors de ce premier échange, les points suivants sont abordés :

- Présentation de la structure et de son positionnement
- Présentation du cadre général des formations proposées
- Vérification de l'intérêt du profil pour intervenir en tant que formateur

3. Qualification du formateur

Si le profil se montre intéressé, une phase de qualification est menée afin de cadrer précisément la collaboration.

- Les informations demandées sont les suivantes :
 - Type de formation souhaité :

- Formation d'initiation
- Formation de perfectionnement
- Ou les deux

3. Qualification du formateur

Si le profil se montre intéressé, une phase de qualification est menée afin de cadrer précisément la collaboration.

- Les informations demandées sont les suivantes :
 - Type de formation souhaité :
 - Formation d'initiation
 - Formation de perfectionnement
 - Ou les deux
- Préférences pédagogiques (public débutant, intermédiaire, professionnel)
- Tarification pour une journée de formation

Il est clairement précisé que la tarification inclut :

- L'intervention pédagogique sur place
- L'ensemble du traitement administratif. Ce point est présenté comme essentiel et structurant de la collaboration.

4. Validation et planification

Une fois l'ensemble des éléments validés :

- Les disponibilités du formateur sont croisées avec le planning interne
- Une date de formation est proposée et confirmée d'un commun accord
- Le format (durée, niveau, objectifs) est définitivement arrêté.

5. Formalisation et envoi de la fiche de poste

Après validation finale :

- Une fiche de poste détaillée est rédigée
- Elle est envoyée par mail au formateur, comprenant :
 - Le cadre de la mission
 - Les objectifs pédagogiques
 - Le public visé
 - Les modalités pratiques
 - Les aspects contractuels et administratifs

La collaboration est considérée comme engagée une fois la fiche de poste validée et les documents administratifs signés.



PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

1. Contexte et objectifs

O'Bahamas Formation est un organisme de formation spécialisé dans les métiers du doublage et de la voix enregistrée.

Les actions de formation sont assurées exclusivement par des formateurs intervenants externes, tous professionnels en activité dans le secteur (directeurs artistiques, comédiens de doublage).

Dans ce contexte, O'Bahamas Formation a structuré un plan de développement des compétences adapté à son fonctionnement, visant à :

- garantir la qualité pédagogique et artistique des formations,
- assurer l'actualisation continue des compétences des formateurs,
- accompagner la posture pédagogique des intervenants,
- structurer la professionnalisation des pratiques,
- répondre aux exigences du référentiel Qualiopi.

2. Public concerné

Le présent plan de développement des compétences concerne exclusivement :

- les formateurs intervenants externes d'O'Bahamas Formation, principalement directeurs artistiques et comédiens de doublage, exerçant parallèlement une activité professionnelle dans le secteur.

O'Bahamas Formation ne dispose pas de formateurs salariés permanents.

La démarche de développement des compétences est donc pensée spécifiquement pour des intervenants professionnels externes, intégrés ponctuellement aux actions de formation.

3. Principes de développement des compétences

Le développement des compétences chez O'Bahamas Formation repose sur les principes suivants :

- transmission par des professionnels reconnus et en activité,
- articulation constante entre pratique professionnelle et pédagogie,

- cadre pédagogique structurant et partagé,
- amélioration continue fondée sur l'analyse des formations réalisées et des retours stagiaires.

4. Leviers mobilisés pour le développement des compétences

4.1 Sélection et qualification des formateurs

Les formateurs sont sélectionnés selon un processus de recrutement structuré, intégrant :

- une veille sur les profils artistiques et professionnels,
- l'analyse du parcours et de l'expérience dans le secteur du doublage,
- des échanges préalables permettant de valider l'adéquation du profil avec les formations proposées,
- la formalisation d'une fiche de poste formateur précisant les attentes pédagogiques, organisationnelles et qualité.

Ce processus permet d'intégrer des formateurs disposant à la fois :

- d'une expertise métier reconnue,
- d'une capacité à transmettre et accompagner les stagiaires.

4.2 Cadre pédagogique et accompagnement

Chaque intervention s'inscrit dans un cadre pédagogique précis, formalisé par :

- des programmes détaillés,
- des maillages pédagogiques,
- des notes d'organisation spécifiques à chaque formation,
- des consignes pédagogiques et administratives transmises en amont.

Ce cadre contribue à :

- l'harmonisation des pratiques pédagogiques,
- la montée en compétence pédagogique des formateurs,
- la sécurisation du déroulement des formations.

4.3 Apprentissage par la pratique et retours d'expérience

Le développement des compétences s'opère principalement par :

- la pratique pédagogique en situation réelle,
- les mises en situation professionnelles,
- les échanges avec la coordination pédagogique,
- les bilans réalisés à l'issue des formations,
- l'analyse des retours et évaluations des stagiaires.

Ces éléments permettent aux formateurs d'ajuster leurs méthodes et d'améliorer leur posture pédagogique.

4.4 Suivi qualité et ajustements

O'Bahamas Formation assure un suivi des interventions via :

- l'analyse des questionnaires de satisfaction,
- les indicateurs qualité (assiduité, atteinte des objectifs, satisfaction),
- les échanges post-formation avec les formateurs.

Lorsque nécessaire, des ajustements pédagogiques ou organisationnels sont mis en place afin de maintenir un niveau de qualité conforme aux exigences de l'organisme.

4.5 Veille professionnelle et pédagogique

Une veille continue est assurée sur :

- l'évolution des métiers du doublage,
- les pratiques pédagogiques,
- les exigences réglementaires et qualité.

Les éléments issus de cette veille alimentent :

- l'évolution des programmes,
- les consignes transmises aux formateurs,
- les orientations pédagogiques de l'organisme.

5. Traçabilité et suivi

La démarche de développement des compétences est tracée à travers :

- les CV et parcours des formateurs,
- les fiches de poste,
- les programmes et maillages pédagogiques,
- les bilans et évaluations de formation,
- les tableaux de suivi qualité et audits,
- la synthèse annuelle des actions de formation.

Ces documents sont centralisés et mobilisables lors des audits Qualiopi.

6. Nouveaux formateurs

Pour tout nouveau formateur intervenant :

- application du processus de recrutement et de qualification,
- transmission des documents pédagogiques et organisationnels,
- accompagnement lors des premières interventions,
- analyse des premiers retours stagiaires.

Conformément au référentiel Qualiopi, la montée en compétences des nouveaux entrants sera auditée lors de l'audit de surveillance.

7. Amélioration continue

Le présent plan est amené à évoluer en fonction :

- des retours des formateurs,
- des résultats des indicateurs qualité,
- des audits internes et externes,
- de l'évolution des besoins pédagogiques et professionnels.

PROCESSUS GESTION DES RÉCLAMATIONS

1. Objet

Le présent processus définit les modalités de recueil, de traitement et de suivi des réclamations, afin d'apporter une réponse adaptée aux difficultés rencontrées par les parties prenantes et d'améliorer en continu les prestations de formation.

2. Recueil des réclamations

Les réclamations peuvent être exprimées :

- via le formulaire de réclamation en ligne accessible sur le site internet,
- par email,
- par téléphone,
- via les questionnaires d'évaluation et de satisfaction.

Toute expression d'insatisfaction liée à une prestation est considérée comme une réclamation.

3. Traitement et délais

Chaque réclamation fait l'objet d'un accusé de réception. Le délai de traitement est compris entre 48 et 96 heures.

Le traitement est assuré par la direction ou la personne référente désignée, selon la nature de la réclamation.

4. Suivi et traçabilité

Chaque réclamation est enregistrée dans un tableau de suivi, précisant notamment :

- la date
- la nature de la réclamation,
- le statut (reçue, en cours, clôturée),
- les actions correctives mises en œuvre,
- la réponse apportée.

5. Clôture et amélioration continue

La réclamation est clôturée après mise en œuvre de la réponse ou de l'action corrective.

Les réclamations font l'objet d'une analyse périodique afin d'identifier d'éventuelles actions d'amélioration.