

# PROCÉDURE D'ADAPTATION AUX BESOINS CLIENTS ET DE CONTINUITÉ DES ACTIONS DE FORMATION

|                  |                                                                                             |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Référence</b> | PR-QUAL-FORM-01                                                                             |
| <b>Version</b>   | 1.0                                                                                         |
| <b>Processus</b> | Conception et réalisation des actions de formation                                          |
| <b>Pilote</b>    | Responsable pédagogique / Responsable Qualité                                               |
| <b>Périmètre</b> | Ensemble des actions de formation réalisées en présentiel, à distance ou en format hybride. |

## 1. Objet

La présente procédure définit les dispositions permettant :

- d'identifier et analyser les besoins du client et des bénéficiaires ;
- d'adapter les objectifs, contenus et modalités pédagogiques aux besoins identifiés ;
- de gérer les demandes d'adaptation formulées avant ou pendant la formation ;
- d'anticiper les événements susceptibles d'affecter le déroulement d'une formation ;
- d'assurer, autant que possible, la continuité pédagogique en cas d'indisponibilité d'un formateur, d'un local, d'un équipement ou d'un outil numérique ;
- de prévenir les interruptions et ruptures de parcours ;
- d'assurer la traçabilité des adaptations et incidents ;
- de mesurer l'efficacité des mesures prises et d'alimenter l'amélioration continue.

Cette procédure s'inscrit dans le système qualité de l'organisme de formation et contribue notamment au respect des critères relatifs à l'identification des besoins, à l'adaptation des prestations, à l'accompagnement des bénéficiaires, à l'adéquation des moyens et à l'amélioration continue.

## 2. Principes généraux

L'organisme de formation applique quatre principes :

### Principe 1 – Adaptation au besoin réel

Une formation n'est pas considérée comme définitivement configurée avant analyse du besoin du client et, lorsque cela est pertinent, du niveau et des attentes des bénéficiaires.

## Principe 2 – Maintien des objectifs pédagogiques

Toute adaptation doit préserver la cohérence entre : besoin identifié → objectifs pédagogiques → contenu → méthodes → évaluation.

Une demande client ne doit donc pas être acceptée automatiquement lorsqu'elle compromet les objectifs de la formation ou les exigences réglementaires ou certificatives applicables.

## Principe 3 – Continuité pédagogique

Lorsqu'un événement perturbe une formation, l'organisme privilégie une solution permettant de maintenir l'action ou de la reprendre dans des conditions pédagogiques équivalentes.

## Principe 4 – Traçabilité

Les adaptations significatives et incidents affectant la prestation sont documentés afin de pouvoir démontrer :

- la situation initiale ;
- la demande ou l'incident ;
- l'analyse effectuée ;
- la décision prise ;
- les mesures mises en œuvre ;
- leur résultat.

## 3. Analyse initiale du besoin

---

Avant validation définitive de la formation, le responsable pédagogique recueille les informations nécessaires auprès du client. L'analyse porte notamment sur :

### 3.1 Contexte

- entreprise ou organisation concernée ;
- secteur d'activité ;
- fonctions des participants ;
- contexte ayant déclenché la demande ;
- enjeux opérationnels ;
- contraintes réglementaires ou professionnelles ;
- environnement technique ;
- outils utilisés par les participants.

### 3.2 Objectifs du client

Le besoin exprimé par le client est reformulé en objectifs opérationnels et pédagogiques.

*Exemple — Demande initiale :* « Nous souhaitons former nos managers à l'intelligence artificielle. »

*Objectifs reformulés :* À l'issue de la formation, les participants devront notamment être capables :

- d'identifier les principales catégories d'IA ;

- d'identifier des cas d'usage applicables à leur organisation ;
- d'évaluer les principaux risques associés ;
- d'utiliser un outil d'IA générative ;
- de structurer un prompt adapté à un besoin professionnel.

### 3.3 Profil des bénéficiaires

Lorsque nécessaire, sont analysés :

- fonction ;
- expérience professionnelle ;
- niveau de connaissance initial ;
- compétences numériques ;
- attentes particulières ;
- prérequis ;
- éventuelles contraintes d'accessibilité ;
- situation de handicap déclarée nécessitant une adaptation.

## 4. Positionnement préalable

Lorsque la nature de la formation le justifie, un positionnement est réalisé avant le démarrage. Il peut prendre notamment la forme :

- d'un questionnaire ;
- d'un QCM ;
- d'un entretien ;
- d'une auto-évaluation ;
- d'un exercice pratique ;
- d'une analyse des attentes.

Les résultats permettent de déterminer si une adaptation est nécessaire.

## 5. Validation de l'adéquation de la formation

Le responsable pédagogique compare :

| Élément       | Vérification                |
|---------------|-----------------------------|
| Besoin client | Identifié et documenté      |
| Public        | Identifié                   |
| Prérequis     | Vérifiés                    |
| Objectifs     | Opérationnels et évaluables |
| Programme     | Cohérent avec les objectifs |

|               |                                       |
|---------------|---------------------------------------|
| Durée         | Suffisante                            |
| Modalité      | Présentiel/distanciel/hybride adaptée |
| Formateur     | Compétences adaptées                  |
| Moyens        | Disponibles                           |
| Évaluation    | Cohérente avec les objectifs          |
| Accessibilité | Besoins particuliers examinés         |

Trois décisions sont possibles :

### **A – Formation standard adaptée**

Le programme existant répond au besoin.

### **B – Formation standard avec adaptation**

Des modifications sont apportées au programme, aux exemples, exercices, modalités ou supports.

### **C – Formation spécifique**

Le besoin nécessite la conception d'une prestation dédiée.

## **6. Adaptations pouvant être réalisées**

---

Les adaptations peuvent notamment concerner :

### **Contenus**

- ajout ou suppression de séquences ;
- approfondissement d'un sujet ;
- adaptation au secteur du client ;
- introduction de cas pratiques propres à l'entreprise ;
- adaptation des exemples.

### **Modalités pédagogiques**

- présentiel ;
- classe virtuelle ;
- e-learning ;
- format hybride ;
- ateliers ;
- études de cas ;
- simulations ;
- travaux en groupe.

## Niveau pédagogique

Le formateur peut ajuster :

- le rythme ;
- le niveau de technicité ;
- le vocabulaire ;
- les exercices ;
- le degré d'accompagnement.

## Durée

Lorsque l'atteinte des objectifs l'exige, la durée peut être adaptée avec accord du client.

## Accessibilité

Lorsque des besoins particuliers sont identifiés, le référent handicap analyse les adaptations raisonnablement réalisables et, lorsque nécessaire, mobilise les partenaires ou ressources appropriés.

## 7. Adaptation en cours de formation

---

Le formateur conserve la possibilité d'adapter le déroulement pédagogique en fonction :

- du niveau réel constaté ;
- des difficultés rencontrées ;
- de la progression du groupe ;
- des questions des participants ;
- des résultats aux évaluations intermédiaires ;
- des attentes opérationnelles exprimées.

Ces adaptations ne doivent pas compromettre les objectifs pédagogiques contractualisés.

Toute adaptation substantielle est signalée au responsable pédagogique et tracée dans le compte rendu de formation.

## 8. Dispositif de continuité de la formation

---

L'organisme identifie les principaux événements susceptibles d'interrompre ou de dégrader la prestation.

### 8.1 Indisponibilité du formateur

Exemples : maladie ; accident ; problème de transport ; indisponibilité exceptionnelle.

Mesures possibles, selon la situation :

- remplacement par un formateur disposant des compétences requises ;
- bascule vers une modalité distancielle lorsque cela reste pédagogiquement pertinent ;
- réorganisation de l'ordre des séquences ;

- report de la session ou de la partie concernée.

Le remplacement ne doit pas conduire à confier la formation à une personne dont les compétences n'ont pas été vérifiées.

## **8.2 Indisponibilité des locaux**

Exemples : fermeture du site ; problème de sécurité ; panne électrique majeure ; indisponibilité exceptionnelle de la salle.

Solutions :

- salle alternative ;
- site alternatif ;
- classe virtuelle ;
- report exceptionnel.

Le client et les participants sont informés dans les meilleurs délais.

## **8.3 Panne de la plateforme pédagogique**

En cas d'indisponibilité temporaire de la plateforme :

- diagnostic de l'incident ;
- information des bénéficiaires lorsque l'incident affecte leur parcours ;
- recours, lorsque cela est possible, à des supports pédagogiques alternatifs ;
- prolongation des droits d'accès lorsque l'indisponibilité a réduit la période normale d'accès ;
- reprogrammation des activités concernées ;
- traçabilité de l'incident.

## **8.4 Panne d'un outil utilisé pendant une formation**

Lorsque la formation repose sur un logiciel, une plateforme IA, un environnement cloud ou une application :

- environnement alternatif lorsque disponible ;
- démonstration sur environnement de secours ;
- exercice hors ligne ;
- support pédagogique préalablement sauvegardé ;
- reprogrammation de l'exercice pratique lorsque celui-ci est indispensable à l'atteinte des objectifs.

## **8.5 Défaillance Internet**

Pour une formation présentielle utilisant Internet :

- connexion alternative lorsque disponible ;
- supports locaux ;
- captures ou démonstrations préenregistrées ;
- exercices hors ligne.

Pour une formation distancielle :

- tentative de reconnexion ;
- canal alternatif d'information ;
- transmission des ressources pédagogiques ;
- reprogrammation de la séquence lorsque la continuité pédagogique ne peut être garantie.

## 9. Classification des incidents

---

Les incidents sont classés selon trois niveaux.

### Niveau 1 – Incident mineur

Impact limité sans remise en cause des objectifs pédagogiques. Exemple : panne temporaire d'un vidéoprojecteur.

Le formateur traite directement l'incident.

### Niveau 2 – Incident significatif

Impact sur une partie de la formation nécessitant une adaptation. Exemple : indisponibilité temporaire de la plateforme pédagogique.

Le responsable pédagogique est informé. Un plan d'action est défini.

### Niveau 3 – Incident critique

Événement empêchant la poursuite normale de la formation. Exemples :

- indisponibilité du formateur sans remplacement ;
- fermeture des locaux ;
- panne majeure d'une infrastructure indispensable ;
- incident de cybersécurité affectant la plateforme ;
- événement de force majeure.

Le responsable de l'organisme décide : du maintien avec solution alternative ; du basculement vers une autre modalité ; de la suspension ; ou du report.

## 10. Continuité spécifique des formations numériques

---

Pour les formations dépendant fortement d'outils numériques, l'organisme maintient, lorsque cela est pertinent :

- une copie des supports pédagogiques ;
- une solution de visioconférence alternative ;
- une procédure de restauration des données pédagogiques ;
- des sauvegardes des ressources essentielles ;
- un dispositif alternatif de communication avec les bénéficiaires.

Les données personnelles restent traitées conformément aux règles applicables en matière de protection des données.

## 11. Information des bénéficiaires et du client

---

Lorsqu'un incident affecte significativement la prestation, l'information précise :

- la nature de la perturbation ;
- son impact prévisible ;
- la solution retenue ;
- les éventuelles nouvelles modalités ;
- les nouvelles dates lorsqu'un report est nécessaire ;
- le contact permettant d'obtenir des informations complémentaires.

## 12. Prévention des ruptures de parcours

---

Une attention particulière est portée aux situations pouvant conduire à un abandon. Les signaux peuvent notamment être :

- absences répétées ;
- absence de connexion ;
- retard important dans les activités ;
- difficultés pédagogiques ;
- difficultés techniques ;
- désengagement constaté.

Selon la situation, les mesures peuvent comprendre :

- prise de contact ;
- entretien individuel ;
- accompagnement pédagogique ;
- adaptation du rythme ;
- assistance technique ;
- reprogrammation d'une séquence.

Les actions réalisées sont tracées.

## 13. Évaluation de l'efficacité de l'adaptation

---

L'efficacité des adaptations est vérifiée à travers :

- évaluations intermédiaires ;
- évaluation finale ;
- atteinte des objectifs ;
- questionnaire de satisfaction ;
- retour du formateur ;



- retour du client ;
- réclamations éventuelles.

Une adaptation n'est donc pas considérée comme efficace uniquement parce qu'elle a été mise en œuvre : son effet sur l'atteinte des objectifs doit être examiné.

## 14. Gestion des réclamations

---

Toute réclamation concernant :

- le contenu ;
- le formateur ;
- les moyens ;
- l'organisation ;
- les outils ;
- l'accessibilité ;
- les modalités pédagogiques

est enregistrée et traitée conformément à la procédure de gestion des réclamations.

Lorsque la réclamation révèle une défaillance structurelle, une action corrective est engagée.

## 15. Retour d'expérience et amélioration continue

---

Après chaque incident significatif ou critique, le responsable pédagogique analyse :

*Cause → Impact → Mesure immédiate → Cause racine → Action corrective → Vérification d'efficacité.*

Les incidents récurrents font l'objet d'une analyse consolidée. Les résultats peuvent conduire à :

- modifier les programmes ;
- modifier les supports ;
- renforcer les infrastructures ;
- qualifier des formateurs supplémentaires ;
- modifier les outils numériques ;
- renforcer les sauvegardes ;
- modifier les procédures ;
- améliorer l'information des bénéficiaires.

## 16. Enregistrements et preuves à conserver

---

Les éléments suivants sont conservés selon les règles documentaires de l'organisme :

- analyse du besoin ;
- questionnaire de positionnement ;
- résultats du positionnement ;

- programme adapté ;
- échanges avec le client ;
- convention ou contrat ;
- convocations ;
- feuilles d'émargement ou preuves d'assiduité ;
- évaluations ;
- compte rendu du formateur ;
- questionnaires de satisfaction ;
- fiche d'incident ;
- réclamations ;
- actions correctives ;
- preuves des adaptations réalisées.

## 17. Matrice opérationnelle de continuité

| Risque                           | Prévention                      | Solution de continuité                        |
|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------|
| Formateur indisponible           | Formateurs qualifiés identifiés | Remplacement / report                         |
| Salle indisponible               | Salle alternative identifiée    | Changement de salle / distanciel              |
| Internet indisponible            | Supports hors ligne             | 4G/5G / activité hors ligne                   |
| Plateforme LMS indisponible      | Sauvegarde des contenus         | Supports alternatifs / prolongation accès     |
| Visioconférence indisponible     | Solution alternative            | Changement d'outil / report                   |
| Matériel informatique défaillant | Vérification préalable          | Matériel de remplacement                      |
| Outil IA/logiciel indisponible   | Exercices alternatifs           | Démonstration / environnement alternatif      |
| Cyberincident                    | Sauvegardes et procédure SSI    | Isolement / environnement alternatif / report |
| Participant en difficulté        | Suivi pédagogique               | Accompagnement individuel                     |
| Risque d'abandon                 | Suivi assiduité/progression     | Contact et plan de remobilisation             |

## 18. Responsabilités

### Direction

Valide les moyens nécessaires et prend les décisions relatives aux incidents critiques.

### Responsable pédagogique

Analyse les besoins, valide les adaptations et supervise la continuité pédagogique.

## **Responsable Qualité**

Contrôle la traçabilité, analyse les incidents et pilote les actions d'amélioration.

## **Formateur**

Adapte la pédagogie, détecte les difficultés, traite les incidents mineurs et signale les incidents significatifs.

## **Référent handicap**

Analyse les besoins spécifiques et contribue à la définition des adaptations appropriées.

## **Support technique**

Assure le traitement des incidents concernant les plateformes et infrastructures numériques.

## **19. Indicateurs de pilotage**

---

L'organisme peut suivre notamment :

- taux de satisfaction des bénéficiaires ;
- taux de satisfaction des clients ;
- taux d'atteinte des objectifs ;
- taux d'abandon ;
- taux d'absentéisme ;
- nombre de réclamations ;
- nombre d'incidents pédagogiques ;
- nombre d'incidents techniques ;
- pourcentage d'incidents ayant entraîné un report ;
- délai moyen de résolution ;
- pourcentage de formations ayant fait l'objet d'une adaptation ;
- taux d'efficacité des actions correctives.

Ces indicateurs sont examinés périodiquement dans le cadre du dispositif d'amélioration continue.

## **20. Documents associés**

---

La présente procédure est complétée par :

- Fiche d'analyse du besoin client ;
- Questionnaire de positionnement ;
- Fiche d'adaptation pédagogique ;
- Fiche de suivi individuel ;
- Fiche d'incident / continuité pédagogique ;
- Registre des incidents ;
- Registre des réclamations ;

- Fiche d'action corrective ;
- Questionnaire de satisfaction bénéficiaire ;
- Questionnaire de satisfaction client ;
- Tableau de bord qualité ;
- Plan de continuité des formations.