

## Rapport de suivi - N°2021 - 04 - 001

|                             |  |                             |      |                   |            |
|-----------------------------|--|-----------------------------|------|-------------------|------------|
| Date(s) de l'audit :        | 07/04/2021   | Durée audit (h ou j / pers) | 1h30 | Date d'émission : | 12/04/2021 |
| <b>Entité auditée</b>       |  |                             |      |                   |            |
| Nom de l'entité :           | <b>CFPM</b>  |                             |      |                   |            |
| Contact :                   | Alexandre CATOIRE  |                             |      |                   |            |
| Site(s) et lieux audités :  | Bordeaux / Villeurbanne - Suivi réalisé en visioconférence |                             |      |                   |            |
| Objectif(s) de l'audit :    | Faire un point sur une réclamation                         |                             |      |                   |            |
| Champ de l'audit :          | Musicien Enseignant  |                             |      |                   |            |
| Référentiel(s) externe(s) : | Répertoire National Qualité                                |                             |      |                   |            |
| <b>Equipe d'audit :</b>     |  |                             |      |                   |            |
| Responsable :               | Nathalie TEYSSIER  |                             |      |                   |            |
| Auditeurs :                 | Nathalie TEYSSIER - Nathalie COUESNON                      |                             |      |                   |            |

### CONCLUSIONS DE L'AUDIT

#### Conclusions sur les objectifs :

- Le centre de formation CFPM est certifié Qualiopi depuis le 16/10/2021. Ce certificat est valide jusqu'au 15/10/2024

Diffusion du rapport : CFPM - Référent Qualité - Direction Transitions Pro Nouvelle Aquitaine

## Rapport de suivi - N°2021 - 04 - 001

### Informations sur le contexte et/ou les conditions de réalisation de l'audit

Ce suivi qualité a été réalisé suite à une réclamation d'un bénéficiaire.  
Il a été réalisé en visioconférence du fait de la situation sanitaire

### CONSTATATIONS PRINCIPALES

#### Points forts :

L'organisme a démontré une bonne réactivité et a conscience des points d'amélioration continue.

#### Pistes de progrès :


L'organisme doit revoir la présentation de ces formations, sur la notion de niveau.

Il doit également préciser la différence entre les formations sur 9 mois et 6 mois.


#### Points sensibles :

Aucun point sensible n'a été noté.

Saisissez du texte ici

|  |   |
|--|---|
| <b>Responsable de l'équipe d'audit</b>         |   |
| <b>Nom : TEYSSIER Nathalie</b>                 |   |
| <b>Signature :</b><br><i>Nathalie TEYSSIER</i> |  |
| <b>Date : 12/04/2021</b>                       |   |



## Rapport de suivi - N°2021 - 04 - 001

| <b>Fiche de suivi</b>   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <b>Entité auditée : CFPM</b>  |   | <b>Numéro de fiche :</b>                | <b>1</b>  |
|   |   | <b>Date d'émission :</b>                | <b>12/04/2021</b>   |
| <b>PRECISIONS SUR L'ECART :</b>   |   |   |   |
| <b>Critère 1 - Indicateur 1 : Pas de non conformité</b>   |   |   |   |
| <p><b>Rappel de l'exigence :</b><br/>                     Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.<br/>                     --&gt; Donner une information accessible exhaustive (c'est à dire sur l'intégralité des items mentionnés) datée et actualisée</p> |   |   |   |
| <p><b>Preuves objectives :</b><br/>                     Le site internet est très complet et répond à toutes les exigences.</p>   |   |   |   |
| <b>Auditeur</b>   |   | <b>Visa du représentant de l'audité</b> |   |
| <b>Nom :</b><br>TEYSSIER Nathalie   | <b>Signature :</b><br> | <b>Nom :</b><br>Alexandre CATOIRE       | <b>Signature :</b><br> |
| <b>COUESNON Nathalie</b>  | Nathalie COUESNON   |   | Saisissez du texte ici  |
| <b>ACTIONS PLANIFIEES DE L'AUDITE</b>   |   |   |   |
| <b>Action(s) conservatoires, y compris correction</b>   |   |   |   |
| <p>➤ Rien à signaler</p>  |   |   |   |

## Rapport de suivi - N°2021 - 04 - 001

| <b>Fiche de suivi</b>  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <b>Entité auditée : CFPM</b>   |   | <b>Numéro de fiche :</b>               | <b>2</b>  |
|  |   | <b>Date d'émission :</b>               | <b>12/04/2021</b>   |
| PRECISIONS SUR L'ECART :   |   |  |   |
| <b>Critère 1 - Indicateur 3 : Pas de non conformité</b>  |   |  |   |
| <p><b>Rappel de l'exigence :</b><br/>           Taux d'obtention des certifications professionnelles<br/>           Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.</p> <p style="color: purple;">--&gt; Donner au public une information accessible, exhaustive et actualisée.</p> <p><b>Preuves objectives :</b><br/> <a href="https://www.cfpmfrance.com/charte-qualite-des-cfpm">https://www.cfpmfrance.com/charte-qualite-des-cfpm</a><br/>           Dans les rubriques conseil en perfectionnement et chiffres clés</p> |   |  |   |
| <b>Auditeur</b>  |   | <b>Visa du représentant de l'audit</b> |   |
| <b>Nom :</b><br>TEYSSIER Nathalie  | <b>Signature :</b><br> | <b>Nom :</b><br>Alexandre CATOIRE      | <b>Signature :</b><br> |
| COUESNON Nathalie  | Nathalie Couesnon   |  | Saisissez du texte ici  |
| ACTIONS PLANIFIEES DE L'AUDITE   |   |  |   |
| <b>Action(s) conservatoires, y compris correction</b>  |   |  |   |
| ➤ Rien à signaler  |   |  |   |

## Rapport de suivi - N°2021 - 04 - 001


| <i>Fiche de suivi</i>  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <b>Entité auditée : CFPM</b>   |   | <b>Numéro de fiche :</b>                | <b>3</b>  |
|  |   | <b>Date d'émission :</b>                | <b>12/04/2021</b>   |
| PRECISIONS SUR L'ECART :   |   |   |   |
| <b>Critère 2 - Indicateur 4 : Pas de non conformité</b>  |   |   |   |
| <p><b>Rappel de l'exigence :</b><br/>           Analyse du besoin<br/>           Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).<br/> <i>→ Démontrer comment le besoin du bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de la prestation.</i></p> |   |   |   |
| <p><b>Preuves objectives :</b><br/> <a href="https://www.cfpmfrance.com/charte-qualite-des-cfpm">https://www.cfpmfrance.com/charte-qualite-des-cfpm</a><br/>           Dans la rubrique Charte Qualité</p>   |   |   |   |
| <b>Auditeur</b>  |   | <b>Visa du représentant de l'audité</b> |   |
| <b>Nom :</b><br>TEYSSIER Nathalie  | <b>Signature :</b><br> | <b>Nom :</b><br>Alexandre CATOIRE       | <b>Signature :</b><br> |
| <b>COUESNON Nathalie</b>   | Nathalie Couesnon   |   |   |
| ACTIONS PLANIFIEES DE L'AUDITE   |   |   |   |
| <b>Action(s) conservatoires, y compris correction</b>  |   |   |   |
| <p>➤ Rien à signaler</p>   |   |   |   |

Saisissez du texte ici


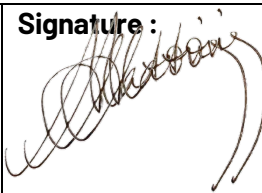
## Rapport de suivi - N°2021 - 04 - 001

| <i>Fiche de suivi</i>   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <b>Entité auditée : CFPM</b>  |   | <b>Numéro de fiche :</b>                | <b>4</b>  |
|   |   | <b>Date d'émission :</b>                | <b>12/04/2021</b>   |
| PRECISIONS SUR L'ECART :  |   |   |   |
| <b>Critère 2 - Indicateur 7 : Pas de non conformité</b>   |   |   |   |
| <p><b>Rappel de l'exigence :</b><br/>                     Adéquation des contenus<br/>                     Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.</p> <p style="color: purple;">--&gt; Démontrer l'adéquation du contenu aux compétences ciblées et aux épreuves d'évaluation de la certification</p> |   |   |   |
| <p><b>Preuves objectives :</b><br/> <a href="https://www.cfpmfrance.com/charte-qualite-des-cfpm">https://www.cfpmfrance.com/charte-qualite-des-cfpm</a><br/>                     Dans la rubrique Charte Qualité</p>  |   |   |   |
| <b>Auditeur</b>   |   | <b>Visa du représentant de l'audite</b> |   |
| <b>Nom :</b><br>TEYSSIER Nathalie   | <b>Signature :</b><br> | <b>Nom :</b><br>Alexandre CATOIRE       | <b>Signature :</b><br> |
| <b>COUESNON Nathalie</b>  | Nathalie Couesnon   |   |   |
| ACTIONS PLANIFIEES DE L'AUDITE  |   |   |   |
| <b>Action(s) conservatoires, y compris correction</b>   |   |   |   |
| <p>➤ Rien à signaler</p>  |   |   |   |



## Rapport de suivi - N°2021 - 04 - 001

| <i>Fiche de suivi</i>  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <b>Entité auditée : CFPM</b>   |   | <b>Numéro de fiche :</b>               | <b>5</b>  |
|  |   | <b>Date d'émission :</b>               | <b>12/04/2021</b>   |
| PRECISIONS SUR L'ECART :   |   |  |   |
| <b>Critère 3 - Indicateur 9 : Pas de non conformité</b>  |   |  |   |
| <p><b>Rappel de l'exigence :</b><br/>                     Conditions d'accueil et de déroulement<br/>                     Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.<br/>                     Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et diffusées.</p> <p style="color: purple;">--&gt; Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et diffusées.</p> |   |  |   |
| <p><b>Preuves objectives :</b><br/> <a href="https://www.cfpmfrance.com">https://www.cfpmfrance.com</a></p>  |   |  |   |
| <b>Auditeur</b>  |   | <b>Visa du représentant de l'audit</b> |   |
| <b>Nom :</b><br>TEYSSIER Nathalie  | <b>Signature :</b><br> | <b>Nom :</b><br>Alexandre CATOIRE      | <b>Signature :</b><br> |
| COUESNON Nathalie  | Nathalie Couesnon   |  |   |
| ACTIONS PLANIFIEES DE L'AUDITE   |   |  |   |
| <b>Action(s) conservatoires, y compris correction</b>  |   |  |   |
| <p>➤ Rien à signaler</p>   |   |  |   |

## Rapport de suivi - N°2021 - 04 - 001

| <i>Fiche de suivi</i>   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <b>Entité auditée : CFPM</b>  |   | <b>Numéro de fiche :</b>                | <b>6</b>  |
|   |   | <b>Date d'émission :</b>                | <b>12/04/2021</b>   |
| PRECISIONS SUR L'ECART :  |   |   |   |
| <b>Critère 3 - Indicateur 11 : Pas de non conformité</b>  |   |   |   |
| <p><b>Rappel de l'exigence :</b><br/>           Évaluation atteinte des objectifs<br/>           Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.</p> <p><i>--&gt; Démontrer qu'un processus d'évaluation existe, est formalisé et mis en œuvre. Il permet d'apprécier l'atteinte des objectifs</i></p> |   |   |   |
| <p><b>Preuves objectives :</b><br/> <a href="https://www.cfpmfrance.com/charte-qualite-des-cfpm">https://www.cfpmfrance.com/charte-qualite-des-cfpm</a><br/>           Dans la rubrique Charte Qualité</p>  |   |   |   |
| <b>Auditeur</b>   |   | <b>Visa du représentant de l'audité</b> |   |
| <b>Nom :</b><br>TEYSSIER Nathalie   | <b>Signature :</b><br> | <b>Nom :</b><br>Alexandre CATOIRE       | <b>Signature :</b><br> |
| <b>COUESNON Nathalie</b>  | Nathalie Couesnon   |   |   |
| ACTIONS PLANIFIEES DE L'AUDITE  |   |   |   |
| <b>Action(s) conservatoires, y compris correction</b>   |   |   |   |
| <p>➤ Rien à signaler</p>  |   |   |   |

## Rapport de suivi - N°2021 - 04 - 001

| <b>Fiche de suivi</b>  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <b>Entité auditée : CFPM</b>   |   | <b>Numéro de fiche :</b>               | <b>7</b>  |
|  |   | <b>Date d'émission :</b>               | <b>12/04/2021</b>   |
| PRECISIONS SUR L'ECART :   |   |  |   |
| <b>Critère 7 – Indicateur 30 et 31 : Pas de non conformité</b>   |   |  |   |
| <p><b>Rappel de l'exigence :</b><br/>           Écoute des parties prenantes<br/>           Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.</p> <p><i>--&gt; Démontrer la mise en place d'un système de collecte des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression</i></p> <p>Traitement des dysfonctionnements<br/>           Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.</p> <p><i>--&gt; Démontrer la mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations</i></p> <p><b>Preuves objectives :</b><br/> <a href="https://www.cfpmfrance.com/charte-qualite-des-cfpm">https://www.cfpmfrance.com/charte-qualite-des-cfpm</a><br/>           Dans les rubriques Charte Qualité, Enquête de satisfaction à chaud et à froid</p> |   |  |   |
| <b>Auditeur</b>  |   | <b>Visa du représentant de l'audit</b> |   |
| <b>Nom :</b><br>TEYSSIER Nathalie  | <b>Signature :</b><br> | <b>Nom :</b><br>Alexandre CATOIRE      | <b>Signature :</b><br> |
| <b>COUESNON Nathalie</b>   | Nathalie Couesnon   |  |   |
| ACTIONS PLANIFIEES DE L'AUDITE   |   |  |   |
| <b>Action(s) conservatoires, y compris correction</b>  |   |  |   |
| ➤ Rien à signaler  |   |  |   |