

# Charte Qualité

## Formation professionnelle

ottho

Ottho S.A.S

Siège social : 46 Rue Montgrand, 13006 Marseille

Contact : [formation@ottho.fr](mailto:formation@ottho.fr)

NDA : 93131877313

Siret : 88852841100026

Site: <https://ottho.fr/>

---

## Sommaire

<b>1. Présentation</b>	<b>3</b>
<b>2. Nos activités</b>	<b>3</b>
<b>3. Ce que dit la loi</b>	<b>4</b>
<b>4. Les critères qualité de nos formations</b>	<b>5</b>
<b>5. Nos 11 engagements</b>	<b>5</b>
<b>6. Obligation d'informations à l'égard des apprenants</b>	<b>6</b>
<b>7. Nos moyens de contrôle</b>	<b>6</b>
<b>8. Modalités d'accompagnement</b>	<b>8</b>
<b>9. Modalités financières</b>	<b>8</b>
<b>10. Sources réglementaires</b>	<b>12</b>

## 1. Présentation

Dans le cadre de sa mission de formation professionnelle sur les outils no code, Ottho, organisme de formation, décrit dans la présente charte les méthodes et moyens mis en place pour garantir aux apprenants, entreprises et salariés, particuliers, ou organismes payeurs, la qualité des formations dispensées. Ottho s'engage à tout mettre en œuvre pour que chaque session de formation soit un succès et que la satisfaction de l'apprenant soit totale.

Les termes "apprenant", et "mentor" sont utilisés dans ce document pour faciliter la compréhension et concernent toutes les personnes sans distinction de genre.

### Définition du no-code

Les plateformes de développement No-Code sont des environnements de développement intégrés visuellement, qui permettent aux utilisateurs de glisser-déposer les composants qu'ils souhaitent inclure dans leur application. Ils permettent de les connecter dans un ordre logique et de lancer une application mobile ou Web.

De telles plates-formes déchaînent l'imagination et la créativité de tout utilisateur, indépendamment de la connaissance préalable des langages de programmation traditionnels. Une interface visuelle conviviale permet aux composants et aux applications tierces d'être intégrés et testés pour donner à l'apparence et au fonctionnement de l'application les résultats prévus.

## 2. Nos activités

Dans le respect de la réglementation de la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel inscrivant la qualité dans la continuité de la réforme de 2014 et du décret du 30 juin 2015, nous assurons une amélioration continue des prestations chez Ottho. Cette charte a pour but de montrer une transparence totale des informations concernant le fonctionnement, la gestion et le suivi des prestations.

Spécialisé dans le développement de projets numériques et la programmation visuelle, nous suivons avec attention l'évolution du marché de l'emploi dans le secteur digital et nous veillons à proposer des formations développant des compétences au plus proche de la réalité et des besoins sur des outils récents.

La digitalisation est au centre des prestations et des échanges puisque nous proposons des sessions de formation exclusivement en ligne et à distance, et d'autres produits comme des tutoriels d'apprentissage et des clones d'application célèbres. Nous tenons à proposer des actions de formation interactive en mettant en avant des formats qui offrent un accès à notre communauté d'apprenants et à un suivi individualisé sous forme de mentoring par des professionnels actifs du no-code.

### 3. Ce que dit la loi

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 “pour la liberté de choisir son avenir professionnel” traduit la transformation profonde du système de formation professionnelle (initiale et continue), initiée dans les années 90 avec un intérêt pour l'autoformation par exemple. Les politiques de formation professionnelle en France (lois de 2004 et 2009), dans l'Union Européenne (Bologne en 2000), et à l'international (avec l'OCDE) sont dirigées vers la montée du besoin de qualification et la performance et l'efficacité économique.

La politique d'amélioration de la qualification est représentée par “la mise en œuvre opérationnelle de la réforme du système de formation professionnelle continue” (Projet de loi de finances de la formation professionnelle, 2018), dont la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à “la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale” est à l'origine. Les changements provoqués par l'évolution des parcours professionnels et la transformation numérique ont orienté le Gouvernement vers le développement de trois axes principaux :

- le niveau de compétences dont ont besoin les entreprises, les personnes et les territoires,
- l'accès à la formation pour ceux qui en ont le plus besoin (demandeurs d'emploi, jeunes peu qualifiés, salariés confrontés à des mutations économiques, etc),
- la qualité des offres de formation.

Nourrit par une volonté de sécurisation de l'emploi (par la compétence), la formation professionnelle continue est également à l'origine de nouvelles pratiques en lien avec des modalités de formation, adoptées chez Ottho, dont la formation à distance et l'accompagnement individualisé.

#### Les objectifs généraux de la formation

*“ La formation professionnelle continue a pour objet de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des travailleurs, de permettre leur maintien dans l'emploi, de favoriser le développement de leurs compétences et l'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle, de contribuer au développement économique et culturel, à la sécurisation des parcours professionnels et à leur promotion sociale.*

*Elle a également pour objet de permettre le retour à l'emploi des personnes qui ont interrompu leur activité professionnelle pour s'occuper de leurs enfants ou de leur conjoint ou ascendants en situation de dépendance. ” (Article L6311-1 du Code du Travail)*

## 4. Les critères qualité de nos formations

La qualité des prestations est régulée selon la démarche à appliquer dans le respect des critères élaborés dans le Référentiel National Qualité défini par le Décret n°2019-565 du 6 juin 2019. Ces critères sont au nombre de sept :

- Critère 1 – Information des publics sur les prestations, délais d'accès, résultats obtenus
- Critère 2 – Identification précise des objectifs des prestations lors de la conception des actions
- Critère 3 – Adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires
- Critère 4 – Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement des prestations lors de la mise en œuvre des actions
- Critère 5 – Qualification et professionnalisation des personnels chargés des prestations
- Critère 6 – Inscription du prestataire dans son environnement socio-économique
- Critère 7 – Mise en œuvre d'une démarche d'amélioration par le traitement des appréciations et des réclamations

## 5. Nos 11 engagements

Nous nous engageons à :

1. Mettre au service de nos apprenants, nos connaissances et notre savoir-faire spécifique dans le secteur du développement no code ;
2. Veiller à l'adéquation entre les contenus pédagogiques, les objectifs de la formation et les apprenants ;
3. Délivrer une action de formation adaptée aux besoins des apprenants et à leur projet professionnel ;
4. Donner à chaque apprenant un accès aux supports pédagogiques et une information sur les conditions de réussite de la formation ;
5. Mettre à jour régulièrement les connaissances techniques de nos mentors et à mesurer la pertinence de nos méthodes pédagogiques ;
6. Choisir les techniques pédagogiques et les profils de mentors pour contribuer à un développement optimal des compétences ;
7. S'assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des apprenants ;
8. Mettre en oeuvre toutes les adaptations possibles et nécessaires à l'accueil d'apprenants en situation de handicap

9. Animer nos bootcamps de façon vivante et interactive afin d'impliquer nos apprenants comme acteur de leur apprentissage en les mettant en situation pratique, le plus souvent possible ;
10. Mesurer systématiquement la qualité de nos prestations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue et remettre en question si besoin les processus existants ;
11. Procéder à une veille réglementaire et technologique permettant d'actualiser régulièrement nos connaissances et celles de nos mentors.

## 6. Obligation d'informations à l'égard des apprenants

Ottho fournit aux apprenants, avant leur entrée en formation, les informations suivantes :

- Le programme complet de la formation dispensée,
- Les horaires de la formation,
- Les modalités d'évaluation de l'action de formation,
- Une liste regroupant tous les noms, titres et qualités des formateurs assurant l'action de formation,
- La charte qualité ci-présente faisant également office de règlement intérieur de l'organisme de formation,
- Les coordonnées du Responsable Qualité Formation, chargé des relations avec les entités commanditaires de la formation (entreprise, OPCA, pôle emploi).

## 7. Nos moyens de contrôle

Ottho contrôle le bon déroulement des formations dispensées tout au long du processus de formation. Il peut être réalisé avant, pendant ou à l'issue d'une action et peut revêtir plusieurs formes.

Les sept critères cités plus haut justifient l'évaluation de la qualité de l'organisme de formation et des prestations dans l'objectif d'une amélioration continue des pratiques.

### Conception

L'équipe pédagogique atteste de la qualité des prestations dès la conception des formations :

- Informations détaillées sur chaque parcours de formation : objectifs, contenus, méthodes, etc (scénarios pédagogiques, catalogue des formations),
- Informations à destination des apprenants (programmes détaillés, charte qualité, convention de formation),
- Description des différentes modalités pédagogiques, techniques, conditions de réussite, contenus, etc (programmes détaillés),

- Attestation de la qualification des mentors (CV, contrat et lettre de mission, grille de compétences).

### **Animation**

Différents processus sont mis en place et divers documents sont à disposition des mentors et des coordinateurs :

- Informations aux mentors sur les dispositifs d'accompagnement des apprenants (scénarios d'assistance),
- Veille informationnelle sur les innovations pédagogiques et les techniques d'animation (veille documentaire),
- Chaperonnage des mentors et des apprenants par les coordinateurs (surveillance des espaces de communication et des données de connexion).

### **Evaluation**

Pour chaque formation, est réalisée auprès de chaque apprenant :

- un entretien et un exercice dits diagnostic, qualifiant l'apprenant pour la formation, cernant ses objectifs personnels et ses pré-requis sur l'utilisation des outils no-code,
- un contrôle continu des connaissances et compétences par l'accompagnement régulier et personnalisé des mentors,
- des évaluations écrites sommatives (sous forme de QCM, de rendu de projet, et d'exercices corrigés),
- une évaluation finale (sous forme de présentation du projet personnel) en fin de parcours sur la base du volontariat,
- une enquête de satisfaction à chaud (questionnaire),
- un bilan sur le transfert des acquis entre 1 et 2 mois après la formation (entretien téléphonique).
- Bilan des sessions avec les mentors et les coordinateurs (compte rendu + QCM)

En cas de retour négatif d'un apprenant, d'une situation imprévue pendant le parcours de formation ou d'un autre défaut qualité d'une formation (résultat inférieur à 7/10 au score), nous analyserons les raisons du dysfonctionnement et mettrons en place les mesures correctives nécessaires (tableau de gestion des dysfonctionnements).

## 8. Modalités d'accompagnement

L'organisme de formation met à disposition des apprenants :

- Un accès à vie à la plateforme de la formation comprenant les vidéos, descriptions, quiz, mises en pratique, devoirs et ressources téléchargeables ;
- Un serveur d'exercice (valable 1 an minimum) afin de réaliser les mises en pratique et rendre les devoirs.
- Un accès à la messagerie instantanée : Discord sur <https://discord.com/invite/VyTrZka>

L'apprenant peut demander un entretien téléphonique avec le coordinateur ou avec un des mentors (en session privée) à tout moment. Il doit en faire la demande par la messagerie instantanée sur Discord ou par mail.

L'apprenant peut demander conseil à un autre mentor que celui qui le forme pour la raison qu'il possède des compétences dans un domaine spécifique.

Il peut demander conseil sur les canaux généraux d'Ottho (tous les membres du serveur Discord).

Il peut demander conseil sur une notion pendant la semaine où la notion est travaillée.

Il ne peut pas exiger une aide de ses mentors si les heures officielles de mentoring sont terminées (entre 14h et 17h). Le mentor répondra alors sur les horaires qui lui conviendront.

Les coordinateurs ne répondent pas aux questions techniques. Ils restent présents tout au long de la session pour répondre aux questions administratives et sur la plateforme Ottho.

## 9. Modalités financières

Le détail des tarifs des formations dispensées par Ottho et leurs financements possibles sont indiquées dans le tableau suivant. Les modalités de remboursement de l'action de formation et les conditions d'annulation d'une inscription dépendent de l'origine du financement de la formation et sont précisées à la suite.



## Tarifs des formations

Intitulé	Tarifs	Financements			
		Fonds propres	CPF	Pôle Emploi	OPCO
Bootcamp Bubble Créer son application sans code	1440 €	X	X	X	X
Nocturne Bubble Créer son application sans code	1440 €	X	X	X	X
Bootcamp Adalo Créer son application mobile	900 €	X	X	X	X
Masterclass Bubble	700 €	X			
Tutoriels d'apprentissage Abonnement PREMIUM	39 €/mois	X			
Tutoriels d'apprentissage Abonnement LIFETIME	750 €	X			
Forfait mentoring individuel	70€ à 120€ /h	X			
Formation Bubble e learning en autonomie	390 €	X			
Formation Adalo e learning en autonomie	290 €	X			

## Annulation de la formation

Les modalités suivantes sont prévues dans les cas d'abandon de la formation ou d'arrêt anticipé.

### → Concernant l'annulation d'une action de formation financée par le CPF

Se reporter aux conditions générales d'utilisation du site et les modalités prévues dans les "cas de non exécution de la formation par l'organisme de formation ou le stagiaire" et les "cas de non exécution pour motif de force majeure", accessible par le lien suivant :

<https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/conditions-generales-dutilisation>

Les détails sont précisés sur la page “ *quelles conséquences en cas d'annulation de mon inscription à une formation ?* ”, accessible par le lien suivant :

<https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/quelles-consequences-en-cas-dannulation-de-mon-inscription-une-formation>

#### Pour résumer

L'apprenant peut annuler sans motif, son inscription à une session de formation jusqu'à 11 jours ouvrés avant le début de la formation. Après l'entrée en formation, le droit de rétractation de l'apprenant ne peut plus être évoqué. L'apprenant ne pourra pas obtenir un quelconque remboursement : les droits engagés aux fins de l'action de formation sont dus à l'organisme de formation. Seul un cas de force majeure peut permettre d'obtenir un remboursement partiel au prorata du temps de présence en formation. Le compte de l'apprenant sera re-crédité des droits CPF mobilisés et celui ayant financé une partie du montant de la formation par du reste à charge sera remboursé du montant intégral.

#### → **Concernant l'annulation d'une action de formation financée par fonds propres**

Si l'apprenant ne peut pas suivre la formation par suite de force majeure dûment reconnue, le contrat de formation professionnelle est résilié. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévue dans le contrat de formation.

Les cas de force majeure sont définis ainsi :

- ★ refus de l'employeur du congé de formation préalablement autorisé, en raison d'un impondérable professionnel lié à l'organisation de l'activité ou du service;
- ★ accident ou décès de l'apprenant ou d'un proche (ascendant ou descendant de premier niveau);
- ★ maladie ou hospitalisation de l'apprenant.

Si l'apprenant annule pour une autre raison, il lui sera proposé un report de la prestation sur une session de formation ultérieure, mais aucun remboursement partiel ou total ne sera effectué.

---

→ **Concernant l'annulation d'une action de formation financée par Pôle Emploi**

L'organisme de formation ne peut pas annuler l'inscription en formation d'un demandeur d'emploi.

Toute annulation d'inscription passe par une suppression du projet de formation dans le dossier du demandeur d'emploi. Pour réaliser cette action, l'apprenant (demandeur d'emploi) concerné doit se rapprocher de son conseiller référent.

→ **Concernant l'annulation d'une action de formation financée par un OPCO**

Les conditions d'annulation de la prise en charge du financement d'une formation dépendent de l'OPCO auquel est rattaché l'apprenant. Il doit informer l'OPCO du motif d'abandon ou d'arrêt anticipé de la formation et en justifier la cause. L'organisme de formation se tiendra à disposition pour fournir à l'OPCO les pièces demandées pour compléter le dossier (comme à l'inscription).

## 10. Sources réglementaires

Code du travail (dernière mise à jour des données de ce code : 19 juillet 2021)

[En ligne], accessible sur : [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000037385660/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000037385660/)

LOI n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel

[En ligne], accessible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000037367660/>

LOI n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale

[En ligne], accessible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000028683576/>

LOI n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels

[En ligne], accessible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000032983213/>

Convention collective nationale des organismes de formation du 10 juin 1988

[En ligne], accessible sur : [https://www.legifrance.gouv.fr/conv\\_coll/id/KALICONT000005635435/](https://www.legifrance.gouv.fr/conv_coll/id/KALICONT000005635435/)

Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle

[En ligne], accessible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000038565246/>

Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue

[En ligne], accessible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000030820633/>

Ordonnance n° 2020-387 du 1er avril 2020 portant mesures d'urgence en matière de formation professionnelle

[En ligne], accessible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000041776899/>