

## REFLECT s'est engagé dans un processus qualité de la formation

En 2017, l'organisme de formation REFLECT a été certifié auprès de l'OPQF « **Qualification ISQ-OPQF dans le domaine 2A (Techniques et Méthodes de Management)** »

## En juin 2021, REFLECT a été certifié QUALIOPi dans la catégorie « **ACTION DE FORMATION** ».



Ce référentiel est la garantie que REFLECT assure une qualité constante de ses formations, en particulier sur plusieurs plans :

- **Traitement des demandes de formation :**  
REFLECT assure une stabilité dans l'analyse des besoins de formation de ses clients pour proposer une réponse adaptée pour les formations INTRA et INTER que REFLECT propose.
- **Respect des exigences des financeurs :**  
REFLECT répond à tous les critères permettant à ses clients de bénéficier de la prise en charge des actions de formation par les OPCO ou les fonds publics.
- **Amélioration continue des prestations :**  
Le processus d'amélioration continue mis en place permet de traiter action après action les dysfonctionnements éventuels.

Au-delà de ces différents points, ce référentiel qualité permet d'assurer que REFLECT a mis en place une veille lui permettant d'être toujours d'actualité en matière de réglementation de la formation professionnelle, de méthodes pédagogiques et de contenus sur ses différents domaines d'intervention.

Fait le 26 février 2023 à Lyon

**Martine MAINENTI**  
Gérante

REFLECT SARL  
9, place Colbert - 69001 LYON  
Tél. 06 42 15 66 17  
Siret 501 791 297 00036 - NAF 8559A

## Indicateurs de performance & de résultats

REFLECT a assuré 100% des formations en 2020 en présentiel ou en distanciel selon les contraintes réglementaires liées à la crise sanitaire pour qu'il n'y ait pas de rupture de parcours.

Depuis 2021, REFLECT a animé 100% des formations en présentiel.

Longévité de la relation commerciale (de 10 à 30 ans pour certains de nos clients).

## Vous avez rencontré un problème lors de la formation ?

Vous participez à l'une de nos formations ou vous avez participé à l'une de nos formations et vous souhaitez nous faire part d'un aléa, d'une difficulté (pendant la formation) ou faire une réclamation (après la formation) ?

Vous pouvez joindre directement Martine MAINENTI par téléphone au 06 42 15 66 17 ou par mail ([m.mainenti@reflect-lyon.org](mailto:m.mainenti@reflect-lyon.org)) ou demandez-nous le « Formulaire de réclamation » à [contact@reflect-lyon.org](mailto:contact@reflect-lyon.org) nous nous engageons à vous proposer une solution sur-mesure !