

CHARTRE D'ENGAGEMENT QUALITÉ

Planification et détermination des besoins d'apprentissage

1. Réalisation d'un diagnostic de la situation et d'une évaluation des besoins.
2. Étude de la fiche de poste pour identifier le profil des apprenants.
3. Adaptation des objectifs.
4. Organisation administrative et matérielle de la formation.
5. Établissement d'un planning prévisionnel de la formation respectant les exigences et les contraintes du client.

Conception des formations et des prestations d'accompagnement

1. Création et réalisation des scénarios pédagogiques adaptés aux apprenants
2. Définition des méthodes pédagogiques
3. Création de supports pédagogiques clairs et synthétiques
4. Choix du matériel pédagogique
5. Alternance « théorie/pratique » claire, logique et rythmée (30 % de théorie / 70% de pratique)
6. Veille réglementaire permanente et veille technique

Réalisation des formations et prestations d'accompagnement

1. Présentation du déroulement général de l'action de formation.
2. Auto-présentation de chaque participant et instauration d'un climat de confiance.
3. Animation de la phase pédagogique sous la forme dite de la « méthode active » adaptée au public afin de créer de la synergie cognitive
4. Respect des référentiels et des guides pédagogiques.
5. Réalisation d'évaluation avant la formation, pendant la formation et en fin de formation :
 - oralement par des questionnements en plénière ;
 - évaluation pratique qui permet de mesurer la qualité de l'apprentissage ;
 - évaluations écrites.
6. Adaptation permanente à chacun des apprenants et réajustement éventuel du programme.

Mesure de la satisfaction des clients (donneurs d'ordre, financeurs et apprenants)

1. Questionnement en plénière à la fin de chaque session, sur la qualité perçue à chaud par les apprenants.
2. Bilan de formation et enquête de satisfaction de la formation à la fin de l'action.
3. Évaluation de l'efficacité de la formation : satisfaction des attentes, possibilité ou non de mettre en application.
4. Évaluation globale et suggestions d'axes d'amélioration.
5. Bilan à froid entre 3 et 6 mois après la fin de la formation, afin d'évaluer l'impact de celle-ci.

Amélioration continue

1. Evolution des outils et des supports pédagogiques en fonction du retour des apprenants (feedback direct et fiche d'évaluation).
2. Disponibilité, par email, pour des conseils liés à la mise en pratique des compétences.
3. Intégration des informations relevées par la veille réglementaire et technique dans notre organisation.

