

Engagement Qualité

Planification et détermination des besoins d'apprentissage

- 1) Recueil des besoins du commanditaire et explication du contexte réglementaire.
- 2) Reformulation de la demande du commanditaire.
- 3) Observation en milieu de travail afin de recueillir les besoins des participants.
- 4) Rédaction du cahier des charges au vu des besoins exprimés par les commanditaires et les participants.
- 5) Etablissement d'un planning prévisionnel en respectant les contraintes du client.

Conception des formations et des prestations d'accompagnement

- 1) Rédaction d'un programme détaillé
- 2) Séquençage de la formation en objectifs de formation
- 3) Elaboration d'évaluations
- 4) Préparation de supports personnalisés (synthèse, livrets d'accueil, étude de cas).

Réalisation des formations et prestations d'accompagnement

- 1) Présentation de l'objectif en début de chaque chapitre pour permettre aux participants de se repérer dans le parcours de formation.
- 2) Elaboration d'évaluation diagnostique, formative pour palier aux lacunes et y remédier et évaluation de fin de parcours
- 3) Création d'une dynamique de groupe :
Amener les participants à constater l'écart entre leurs pratiques et compétences et celles attendues
 - Guider les stagiaires à la recherche de solutions en groupe
 - Organiser des scénarios de mise en pratique
- 4) Faire verbaliser aux participants les apports de l'intervention
- 5) Remise aux participants de la synthèse de formation et de l'attestation de formation
- 6) Réalisation d'un suivi post formation: accompagnement en milieu de travail, aide aux difficultés rencontrées.

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

- 1) Un questionnaire de satisfaction anonyme est proposé en fin de formation au commanditaire et aux stagiaires
- 2) Un compte rendu d'activité est remis au commanditaire
- 3) Les résultats des évaluations sont transmis ainsi que les commentaires en lien à tous (commanditaire et stagiaire)
- 4) Un entretien d'accompagnement peut être proposé en fonction des résultats du stagiaire.
- 5) Organisation d'une réunion post intervention avec le commanditaire

Amélioration continue

- 1) Les réclamations des clients sont traitées dans les plus brefs délais.
- 2) Les remarques des enquêtes de satisfaction sont prises en compte pour une amélioration de nos pratiques.
- 3) Les supports de formation sont retravaillés d'après les remarques des stagiaires
- 4) Formation personnelle et veille réglementaire (gérant et collaborateurs) pour mettre à jour nos connaissances et compétences

Je soussigné(e) **Heithem KHODJA** m'engage à respecter le présent engagement qualité et à le communiquer à toute personne en faisant

la demande.

Date et signature : le 14/12/2021

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'S' followed by a horizontal line and a small flourish.