

ENGAGEMENT QUALITÉ

Je soussigné Heithem KHODJA agissant en qualité de dirigeant de **HCK INGÉNIERIE** prestataire de formation professionnelle enregistré sous le numéro de déclaration d'activité **93132377713** auprès de la DREETS de PACA m'engage à respecter et faire respecter par ses éventuels sous-traitants l'ensemble des règles déontologiques applicable à la profession. Je m'engage au respect des six critères qualité mentionnés au décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 et à l'évolution contenue dans le décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle. Les engagements de la société **HCK INGÉNIERIE** sont les suivants :

I. 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.

II. 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).

III. Réalisation des formations et des 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 et de fin de parcours pour pallier aux lacunes et y remédier :
 - 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
- 3) Faire verbaliser aux participants les apports de l'intervention
- 4) Remise aux participants de la synthèse de formation et de l'attestation de formation
- 5) Réalisation d'un suivi post formation : accompagnement en milieu de travail, aide aux difficultés rencontrées.

IV. 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

V. 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

Fait à Marseille, le 05/05/2025

L'ORGANISME DE FORMATION

Heithem KHODJA
HCK INGÉNIERIE

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Heithem', is written over a faint, circular red stamp.