

## Engagements qualité

---

### **4 valeurs**

- **Satisfaire les clients**

La qualité d'une formation se mesure, via l'évaluation du niveau :

- d'atteinte des objectifs de l'entreprise préalablement déterminés,
- de transfert des compétences en situation de travail (application sur le terrain),
- d'acquisition des compétences,
- de satisfaction des participants.

- **Respecter les personnes** : pour partager cette valeur, un document de référence "code de déontologie" est transmis au commanditaire pour chacune des prestations envisagées.

- **Respecter la réglementation** : le cadre législatif de la formation évolue. Une veille juridique est réalisée afin de respecter la législation en vigueur et d'évoluer en toute conformité.

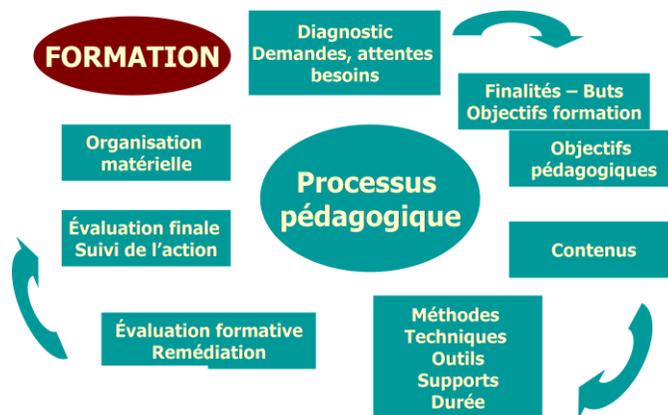
- **Viser l'excellence** : être à l'écoute des clients dans un esprit d'ouverture et de partage (prise en compte des réclamations sous 3 jours, traitements des appréciations participants ...), évaluer les actions, remettre en cause ses pratiques, ajuster les dispositifs, se professionnaliser, opérer une veille concurrentielle ... pour toujours rester dans un processus d'amélioration continue.

### **La pédagogie pour une formation efficiente : 4 principes**

- **La formation est considérée comme un investissement.** Dans cette perspective, l'apprentissage accompagne l'évolution des compétences, les pratiques professionnelles et la performance individuelle et collective.

- **Les formations sont élaborées "sur mesure"** en concertation avec le commanditaire afin d'adapter les objectifs et contenus aux besoins spécifiques et aux références professionnelles de l'entreprise. Chaque formation fait donc l'objet d'une ingénierie pédagogique dédiée et minutieuse afin de cadrer au plus près des attentes du commanditaire.

- **Les formations sont construites selon un processus pédagogique dédié**



- L'évaluation est transversale au processus pédagogique. Elle est systématiquement proposée au commanditaire pour valider les acquis

:

- \* avant la formation : diagnostic des compétences
- \* durant la formation, au fur et à mesure des apprentissages (atteintes des objectifs pédagogiques)
- \* en fin de stage (évaluation de la satisfaction des stagiaires et de l'atteinte des objectifs de formation).
- \* une évaluation "à froid" pour valider la mise en oeuvre des acquis sur le terrain et l'atteinte des objectifs de l'entreprise (selon besoins).