

ENGAGEMENT QUALITE

En tant que prestataire d'actions concourant au développement des compétences mentionnées à l'article L.6351-1, nous nous engageons à satisfaire aux 7 critères qualité de la formation professionnelle mentionnés à l'article L.6316-1 :

1° Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

2° L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations

3° L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

4° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre,

5° La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

6° L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

7° Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

(O)PAC certifié **QUALIOPI** (06/20 – Certificat n°CPS RNCP 0192) & référencé Datadock (06/2017 – IDD 0021074)



La certification a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
Action de formation

Les 10 étapes de notre charte qualité :

1° Connaissance de votre situation et l'expression de vos besoins

Nous vous accompagnons dans l'identification et l'expression de votre besoin de formation en portant une attention particulière à votre situation, l'origine de votre demande, vos contraintes, vos moyens, votre cadre de référence, vos attentes et les besoins des participants (dont leur poste, niveau d'expérience, difficultés rencontrées et attentes).

Nous mettons tout en œuvre pour avoir une connaissance fine de votre contexte.

Nous sommes vigilants à resituer avec vous la formation dans le processus de développement des compétences.

2° Reformulation écrite

Dans un souci d'établir une relation de confiance, nous revalidons par écrit les éléments recueillis précédemment et élaborons notre proposition.

3° Validation de la proposition

Nous communiquons directement avec vous sur l'offre rédigée en s'assurant d'une compréhension partagée.

Nous vérifions que les conditions de réussite sont réunies, nous facilitons la finalisation du cahier des charges ou de son équivalent et nous assurons de sa validation.

4° Préparation

Nous construisons l'action par étapes progressives en élaborant un plan détaillé et séquencé de l'action de formation en cohérence avec les besoins des commanditaires et bénéficiaires.

Nous adaptons les contenus et modalités aux secteurs d'activités et situations des stagiaires que nous prenons ainsi en compte pour élaborer exercices, cas, illustrations adaptées et jeux de rôle pédagogiques et/ou mises en situation. Nous nous référons à des sources d'expert dans les domaines qui les concernent.

5° Réalisation

Nous prenons le temps de nous assurer que l'offre et le plan détaillé sont connus, compris et correspondent aux attentes des acteurs concernés par l'action de formation.

Nous rappelons les engagements de confidentialité, de bienveillance partagées.

La clarification des messages, le recentrage vers les exigences du client, la rigueur de la mise en œuvre nous permettent de mener à bien l'action dans le respect du cahier des charges / demande.

Nous sommes vigilants à la posture d'accompagnement vers la réussite de l'action.

6° Vérification, mesures, évaluations

En début de formation :

- Diagnostic des besoins/attentes des participants précisant : leur poste, connaissance/expérience du sujet, attentes formulées (via une prise de notes sur paperboard)
- Présentation orale : connaissance-inclusion
- Evaluation des acquis et connaissances de manière auto-formative par l'intermédiaire d'un test de positionnement

Pendant :

- Vérification régulière du bon avancement de l'action par des exercices pédagogiques
- En cours de formation, les participants seront invités à auto-évaluer leur progression à l'aide d'outils proposés par la formatrice (questionnaires, jeux...)

A la fin de la formation :

- Plan d'actions individuel dans lequel le stagiaire indique :
 - Les connaissances qu'il a retenues
 - Les actions qu'il souhaite mener (transférabilité des acquis en situation professionnelle)
 - Puis tour de table
- Evaluation des acquis et connaissances de manière auto-formative par l'intermédiaire d'un test de positionnement + par la formatrice en fin de formation
- L'attestation individuelle de fin de formation – Evaluation des acquis
- Feuille émargement
- Questionnaire d'évaluation de la formation par le participant

- Questionnaire satisfaction par le commanditaire (excepté dans le cadre de CPF)
 - Ces 2 questionnaires d'évaluation permettent de mesurer le résultat de l'action de formation, de mesurer l'atteinte des objectifs, d'évaluer la prise en compte des besoins et de perfectionner les futures prestations

Après :

- Echanges et retours d'expériences (si cela a été validé au préalable)

7° Debriefing et évolutions post-action

- Analyse de pratiques, analyse du déroulement de l'action passée
- Mise à jour et amélioration pour faire évoluer les pratiques
- Perfectionnement par des lectures, des échanges avec les professionnels, des formations..(cf maintien des compétences)

8° Evaluation de la qualité de la formation

L'évaluation de la qualité de la formation s'effectue via :

Les participants :

- Evaluations à chaud par les participants
- Evaluations à froid :
 - Formations inter-entreprises : un questionnaire d'évaluation à froid est remis à chaque apprenant en fin de formation et à retourner deux mois après la formation
 - Formations intra entreprises : à la demande du commanditaire

Le commanditaire :

- Enquête de satisfaction auprès du commanditaire à l'issue du parcours de formation évaluant les items suivants :
 - Prise en compte des besoins de l'entreprise
 - Atteinte de(s) objectif(s) fixé(s)
 - Pédagogie et méthodes de travail
 - Prise en compte des besoins des participants
 - Qualité de la documentation – supports formations
 - Qualité et rigueur administrative (dans la transmission des documents à l'entreprise)
 - Evaluation générale

La formatrice :

- Auto-analyse de chaque formation

- Les financeurs :

- Enquête de satisfaction par les financeurs

Bilan des évaluations : consultable sur le site internet. <https://www.anitafavrel.com>

9° Litiges et réclamations

Pour toute réclamation, vous pouvez me contacter par mail : anita.favrel@free.fr
et/ou par téléphone : 06.67.64.10.15.

10° Maintenance des compétences

En appartenant à des réseaux professionnels dans le domaine de la formation professionnelle, dans mes domaines d'intervention, j'évolue dans un domaine qui m'amène à enrichir mes pratiques de façon régulière et sous différentes formes :

- Suivre l'activité, ma veille et mettre à jour régulièrement mes connaissances
- Confronter et analyser mes pratiques par l'enrichissement et la participation à des :
 - Formations de façon régulière depuis 2008 (qualifiantes et continues)
 - Conférences - Lectures et des ressources d'experts via internet
 - Abonnements à des lettres d'actualités, Abonnements à des magazines
 - Adhésions à des organisations