

# Charte Qualité

## **NOTRE VISION**

Un monde où l'éducation est basée sur la CONFIANCE en chaque individu, pour lui donner la LIBERTÉ de trouver sa place dans l'HUMANITÉ et choisir son implication dans le MONDE.

Pour cela, nous accompagnons, formons et éduquons, avec 4 exigences au cœur de nos pratiques :

- ◆ Une pédagogie innovante et impliquante
- ◆ L'adaptation de toutes nos interventions, formations et accompagnements aux besoins spécifiques de chaque personne
- ◆ L'implication de tout le personnel et de nos intervenants
- ◆ L'amélioration continue de nos pratiques

Nous déclinons ces exigences en 10 engagements concrets.

## **NOS 10 ENGAGEMENTS**

- 1 – Mettre au service de nos clients notre connaissance spécifique du secteur de l'éducation [Connaissances mises à jour quotidiennement par nos recherches actions de terrain et notre contact permanent avec le public]
- 2 – Procéder à une veille règlementaire, technologique et pédagogique pour actualiser nos connaissances ainsi que celles de nos éventuels intervenants
- 3 – Choisir nos ressources humaines selon leurs compétences théoriques et pratiques mais aussi leur savoir-faire pédagogique et leur implication dans les valeurs traduites par la vision
- 4 – Accompagner nos clients dans l'analyse de leurs besoins et leur conseiller le plan d'actions le plus adapté
- 5 – S'adapter aux contraintes des clients afin d'intervenir dans leurs locaux et selon leurs demandes pour être au cœur de leurs problématiques
- 6 – Concevoir des parcours pédagogiques en cohérence avec les objectifs
- 7 – Animer nos stages de façon impliquante et dynamique pour que nos stagiaires soient acteurs de leur formation dans un cadre sécurisant
- 8 – Assurer un suivi pédagogique, commercial et administratif conformes à nos procédures internes de mesure de la qualité
- 9 – Procéder au suivi de nos formations dans le temps quand cela est nécessaire (recyclage, mise à jour...)
- 10 – Mesurer la qualité grâce à une revue stratégique annuelle, garante de notre démarche d'amélioration continue


## MOYENS DE MESURE DE LA QUALITÉ

Cette forme de contrôle consiste à encadrer chacun des critères du décret relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue :

- 1 – L'identification précise des objectifs de la formation et de son adaptation au public formé (exemple : programme de formation, ...)
- 2 – L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics (exemple : entretien de positionnement, feuilles d'évaluation, ...)
- 3 – L'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement de l'offre de formation (exemple : supports pédagogiques mis à jour, ...)
- 4 – La qualification professionnelle et la formation professionnelle du personnel en charge de la formation (exemple : CV des formateurs, ...)
- 5 – Les conditions d'information au public sur l'offre de formation, ses délais d'accès, et les résultats obtenus (exemple : catalogue de formation, site internet, ...)
- 6 – La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires (exemple : protocole d'évaluation, ...)
- 7 – Le suivi de nos clients, l'écoute active de leurs remarques (exemple : évaluation par le donneur d'ordre, revue stratégique de qualité, ...)

Pour l'organisme,

Michel Yacger – Directeur

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.