



# ENGAGEMENT QUALITE

En tant que prestataires d'actions concourant au développement des compétences mentionnés à l'article L. 6313-1 Boit'Action est certifié **QUALIOPI** en date du 17 Mars 2020 dans la catégorie Actions de formation. Nous nous engageons à ce titre satisfaire aux 7 critères qualité de la formation professionnelle :

- 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.

## Les 8 étapes de notre engagement :

### 1- CONNAISSANCE DE VOTRE SITUATION, L'EXPRESSION DE VOTRE BESOIN

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, vos freins, votre cadre de référence, les attentes des parties prenantes.

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.

Nous nous assurons qu'un diagnostic a été réalisé, dans le cas contraire nous en proposons un.

## **2- REFORMULATION ÉCRITE**

Dans un souci d'établir une relation de confiance, à partir des éléments recueillis et analysés à l'étape précédente, nous reformulons par écrit contexte, problématique, enjeux et objectifs du projet, notre compréhension de la situation et notre positionnement argumenté. Nous élaborons une offre qui s'appuie sur la norme X50-760 : 2013 « Formation professionnelle - Les informations essentielles sur l'offre de formation - Lisibilité de l'offre de formation » et sur une méthodologie de conduite de projet.

Nous proposons une planification intégrant l'évaluation et le suivi de l'action. Nous anticipons les conditions de réussite de l'action.

## **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 s'assurons de sa validation.

## **4- PRÉPARATION**

Nous préparons l'action de formation en s'appuyant sur les référentiels d'activité et de compétences des métiers concernés.

Nous construisons l'action par étapes progressives en élaborant un plan détaillé et séquencé qui sera communiqué aux acteurs concernés : demandeurs et bénéficiaires de l'action.

Nous adaptons la structure, la stratégie, les contenus et les modalités aux activités et situations des stagiaires que nous prenons ainsi en compte pour élaborer des exercices, des cas, des illustrations motivant pour eux.

Nous nous référons à des sources d'experts dans le domaine qui les concerne.

## **5- RÉALISATION**

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

Nous rappelons les engagements de confidentialité, de bienveillance partagée. La clarification des messages, le recentrage vers les exigences du client, la rigueur de la mise en œuvre me permettent de mener à bien l'action dans le respect du cahier des charges.

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

## 6- VÉRIFICATION, MESURES

### Avant :

- proposition et réalisation d'un diagnostic, ou demande de communication d'un diagnostic préalable portant sur l'activité, le niveau d'expérience, de difficultés et les attentes des participants

### Pendant :

- vérification régulière du bon avancement de l'action par des exercices pédagogiques

### A la fin :

- retour sur les objectifs de formation, les objectifs pédagogiques
- évaluations individuelles de satisfaction
- libre expression, tour de table
- incitation des stagiaires à s'engager sur un plan d'action, des objectifs de progrès suite à la formation

### Après :

- retour sur le plan d'action et les objectifs de progrès
- échanges, retour d'expérience
- réunion bilan avec les participants et responsable représentant du commanditaire

## 7- DÉBRIEFING ET ÉVOLUTIONS POST ACTION

- point, échange avec le commanditaire ou la partie concernée,
- analyse de pratique, analyse du déroulement de l'action passée
- identification des points à améliorer, formalisation sur un compte-rendu ou sur les documents de suivi
- mise à jour et amélioration pour faire évoluer chaque session, chaque renouvellement d'action ou de projet
- perfectionnement par des lectures, des échanges avec des professionnels, des formations si nécessaire

## 8- MAINTENANCE DES COMPÉTENCES

En appartenant à des réseaux professionnels dans le domaine de la formation professionnelle, de la FOAD et du E-learning, nous évoluons dans un contexte qui nous oblige et nous encourage à

- suivre l'actualité, organiser ma veille
- mettre à jour régulièrement mes connaissances
- confronter et analyser mes pratiques pour les améliorer
- travailler en partenariat et complémentarité de compétences pour répondre aux exigences du marché.