

CHARTRE QUALITE

1. Planification et détermination des besoins d'apprentissage :

- Comprendre le fonctionnement de l'entreprise :
 - ✓ Son Marché
 - ✓ Ses Produits
 - ✓ Ses Salariés
- Analyser les besoins du chef d'entreprise en terme de formation.
- Fixer des objectifs à atteindre sur l'acquisition de compétences pour les salariés.

2. Conception des formations et des prestations d'accompagnement :

- Analyser l'environnement de l'entreprise pour proposer des parcours pédagogiques en accord avec les contraintes de celle-ci.
- Auditer les futurs stagiaires et recueillir leurs souhaits et besoins avant l'entrée en formation, le questionnaire pré-formation permet de remettre aux stagiaires l'ensemble des docs dont ils auront besoin pour le parfait déroulement de celle-ci (convocation, programme détaillé, livret d'accueil).
- Vérifier avec le chef d'entreprise la pertinence des parcours pédagogiques et leur faisabilité technique organisationnelle.
- Afin de garantir aux stagiaires les meilleures conditions d'apprentissage, il est prévu dans une session INTRA ou INTER, que jusqu'à trois stagiaires, les formations se fassent dans les locaux du centre. Si la formation INTRA dépasse trois stagiaires, celle-ci se déroulera dans les locaux de l'entreprise. Pour une formation INTER dépassant les trois stagiaires, une salle de formation sera louée.

3. Réalisation des formations et prestations d'accompagnement :

- Prise en compte du planning de l'entreprise dans le choix du nombre de jours et du blocage des dates pour organiser les formations.
- Lors de la signature de la convention chez le client, tous les documents à destination des stagiaires sont remis en main propre au chef d'entreprise (convocation, livret d'accueil, plan et déroulement de la formation ainsi que les moyens pédagogiques)

- Vérification de la présence des stagiaires au début de chaque session et appel des éventuels absents avant le démarrage de la formation. Dans le cas d'une absence, il sera vu avec le stagiaire et son responsable une possibilité de rattrapage de la session en fonction de la disponibilité du formateur.
- Planification à N+3 mois d'une journée d'entretien avec le chef d'entreprise puis les salariés afin de mesurer leur progression suivant les objectifs préalablement définis et la bonne utilisation des outils acquis en formation

4. Mesure de la satisfaction des clients (donneurs d'ordre, financeurs et stagiaires) :

- Mise en place d'évaluations à « chaud » des formations par les stagiaires.
- Mise en place d'évaluations à « chaud » des formations par le formateur.
- Remplissage du tableau des indicateurs, après analyse et synthèse de toutes les évaluations par le formateur.
- Mise en place d'évaluations à « froid » des formations à N+3 mois des formations.
- Questionnaire d'analyse et de progression des stagiaires réalisé avec le chef d'entreprise.

5. Amélioration continue :

- Analyse de toutes les évaluations, stagiaires et chefs d'entreprise pour mise en place des améliorations (Plan d'amélioration de la qualité) permettant une meilleure efficacité lors des formations et de la détection des besoins du chef d'entreprise.

ANNEXE DEMARCHE QUALITE
INGENIERIE DE FORMATION

- Analyse avec le chef d'entreprise, et son comptable éventuellement, sur les organismes financeurs auxquels il cotise (pour lui-même et les salariés).
- Rédaction de la convention de formation en fonction des spécificités des OPCO, Fiches de prises en charge spécifiques, analyse du budget de formation et restitution des informations en entreprise.
- Déplacement systématique chez les clients pour les aider à enregistrer les demandes sur leur portail web respectifs.
- Contrôle de la bonne réception des accords qui vont déterminer le début des formations en accord avec les coûts estimatifs.

- Clôture des dossiers de formation avec l'envoi de toutes les pièces nécessaires, toujours en fonction de la spécificité de chaque OPCO.
- Appel au client N+1 mois après l'envoi des dossiers pour contrôler le remboursement de la formation et transmission de documents complémentaires si nécessaire.
- Appel au client N+2 mois toujours pour contrôle du remboursement si celui-ci n'était pas intervenu à N+1.