



## ENGAGEMENT QUALITÉ

**Mes principes et valeurs fondamentaux d'une session de formation repose sur la méthode de gestion de la qualité définie par la roue de Deming.**

### **Planification et détermination des besoins en formation :**

#### **Je m'engage à :**

- Susciter l'engagement du client dans la construction d'une offre de formation pertinente par une présentation claire des actions de formation.
- Me mettre en relation avec l'entreprise pour définir l'organisation administrative, matérielle des formations, et apporter mes conseils sur la pédagogie et logistique les plus adaptées à leurs besoins.
- Établir un plan de formation optimal détaillé et personnalisé aux objectifs de l'entreprise et aux compétences à acquérir.

### **Conception des formations :**

#### **Je m'engage à :**

- Organiser et élaborer des tests d'évaluation de connaissances pour l'ensemble de mes actions de formation et les mettre gratuitement, à disposition des salariés de mes entreprises clientes, sur mon site Internet.
- Évaluer les tests de positionnement afin de vérifier la conformité des besoins exprimés et mettre à disposition l'évaluation aux stagiaires.
- Fournir les documents administratifs - Devis, Plan détaillé de la formation, Convention de formation professionnelle continue, qualification et/ou certification, nécessaire à la prise en charge d'une demande de subvention, ainsi qu'un planning de mes disponibilités, le tout sous forme numérique.

### **Réalisation des formations :**

#### **Je m'engage à :**

- Fournir à chaque apprenant, un support de formation au format papier, continuellement actualisé et mis à jour en fonction de l'évolution des outils logiciels et/ou matériels.
- Mettre à disposition des stagiaires l'ensemble des moyens matériel adapté à la formation et au public concerné (Vidéo Projecteur, Spectrophotomètre, Densitomètre couleur...).
- À améliorer en permanence mes méthodes et outils pédagogiques en fonction des besoins de mes stagiaires et des entreprises.
- Procéder à des mise en pratique et exercices d'acquisition tout au long de la session de formation.
- À procéder à l'émargement de la feuille de présence par les stagiaires, dans le respect des règles fixées par la loi régissant la formation professionnelle continue.
- À délivrer une attestation de fin de formation individuelle.



## Mesure de satisfaction des clients (donneur d'ordre, financeurs et apprenants) :

### Je m'engage à :

- Réaliser une étude de satisfaction de l'action de formation, par un questionnaire d'évaluation, remis aux stagiaires à la fin de la session de formation, sous la forme papier ou numérique.
- Évaluer les résultats en termes de performance, environ 6 mois après la fin de la formation, grâce à des indicateurs précis (augmentation de la productivité, taux d'utilisation des logiciels...) à partir d'informations collectées directement chez les clients sous la forme d'un questionnaire semestriel numérique.
- Mettre à disposition des stagiaires, entreprises, et financeurs des outils web permettant de suivre en continue l'action de formation en consultant le résumé des objectifs à atteindre, le résultats des tests de positionnement des stagiaires, le plan de formation suivi, l'enquête de satisfaction des stagiaires, les évaluations du formateur sur les stagiaires, les résultats de performance après 6 mois.
- Proposer un suivi technique de 3 mois après la formation, pour les apprenants.

## Amélioration continue :

### Je m'engage à :

- Assurer une transparence vis-à-vis des stagiaires et des OPCA dans toutes les étapes de la formation: le positionnement, la pédagogie, les formateurs, le matériel, l'organisation de l'évaluation des résultats d'apprentissage, les coûts de formation.
- Suivre et respecter scrupuleusement la réglementation de la formation professionnelle en participant à des réunions, colloques ou formation.
- Assurer la maîtrise de la qualité de chacune de mes prestations de formations, en maintenant mes certifications et/ou qualifications à jour, pour garantir la satisfaction continue du client.
- Mettre à disposition du client des formations innovantes de qualité par mes compétences pédagogiques et techniques issues de plusieurs années d'expérience.
- Mettre tout en œuvre pour donner en toutes circonstances une image de marque valorisante de la profession.

«Je soussigné M. Thas Stéphane, m'engage à respecter le présent engagement qualité et à le communiquer à toute personne en faisant la demande»

Fait à Sion Les Mines  
Le 19 Novembre 2016  
M. THAS Stéphane



Organisme de formation professionnelle enregistré auprès de la Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de la Région Pays de la Loire, sous le numéro : 52440426644

N° Siret : 44187945900028 - APE : 8559B - TVA Intracommunautaire : FR14441879459  
Siège social : Le Haut Luat 44590 SION LES MINES - Tél/Fax : 02 40 078 135