

ENGAGEMENT QUALITÉ

Applicable aux formations ou prestations d'accompagnement de plus de 7 heures

SOMMAIRE

1. Planification et détermination des besoins d'apprentissage.....	2
2. Conception des formations et des prestations d'accompagnement.....	2
3. Réalisation des formations et prestations d'accompagnement	2
4. Mesure de la satisfaction des clients (donneurs d'ordre, financeurs et apprenants)	3
5. Amélioration continue.....	3

1. Planification et détermination des besoins d'apprentissage

1. Compréhension des enjeux et objectifs de l'entreprise/l'organisation
2. Compréhension des enjeux et besoins des participants à la formation / à l'accompagnement
3. Planification et réalisation d'un entretien, d'un questionnaire ou d'un échantillonnage des participants pour chaque programme
4. Réalisation du diagnostic et de la synthèse des besoins et demandes
5. Partage du diagnostic et des besoins avec le donneur d'ordre
6. Définition des objectifs et moyens
7. Co construction de la demande de formation / accompagnement du client
8. Réalisation d'une convention et/ou d'un devis
9. Envoi d'une contractualisation

2. Conception des formations et des prestations d'accompagnement

1. Adaptation d'une pédagogie / processus/contenu d'une formation existante / création d'un processus contenu d'une nouvelle formation en termes de pédagogie, processus et contenu
2. Communication de la formation / prestation au client
3. Vérification / mise à jour du processus de gestion administrative de la formation
4. Vérification et mise à jour des besoins logistiques
5. Vérification / mise à jour du processus d'évaluation
6. Mise à jour / création du support pédagogique adapté à la formation / des outils adaptés à l'accompagnement

3. Réalisation des formations et prestations d'accompagnement

1. Mise à disposition des documents administratifs et pédagogiques au regard du cahier des charges lié à la formation / à l'accompagnement
2. Vérification de la logistique de la formation / de l'accompagnement
3. Mise en œuvre de la formation / de l'accompagnement
 - a. Annonce / co-construction des règles de fonctionnement de la formation / de l'accompagnement en présentiel et/ou distanciel
 - b. Présentation de l'intervenant/e et de l'ensemble des participants
 - c. Garantie du processus pédagogique durant la formation / l'accompagnement
 - d. Attention portée à chacun/e des participants
 - e. Attention portée aux événements extérieurs et aux remarques et ressentis des participants
 - f. Accueil avec précision du cadre de prise en compte et traitement des demandes particulières
 - g. Feedback/évaluation par les participants
4. Communication sur la formation / l'accompagnement réalisé

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

1. Debrief en fin de chaque journée ou début de chaque journée suivante (animation, contenu, expérimentations)
2. Partage au donneur d'ordre / financeur des feedbacks / évaluations par les participants
3. Administration d'un questionnaire en fin de formation/accompagnement ou debrief avec le donneur d'ordre
4. Veille sur les approches règlementaires, technologiques et pédagogiques
5. Proposition / réalisation de formation / accompagnement complémentaires

5. Amélioration continue

1. Analyse les réponses aux questionnaires et feedbacks / évaluations
2. Contact de certains participants en fonction de l'insatisfaction
3. Identification des processus impactés par les feedbacks / évaluations
4. Amélioration des modes fonctionnements concernés
5. Mise à jour des documents concernés par les améliorations à réaliser et/ou les évolutions règlementaires, pédagogiques et technologiques
6. Mise à jour des informations et formations des intervenants experts
7. Acquisition et mise à jour d'outils technologiques adéquats
8. Suivi de l'évolution des besoins des organismes et de leurs participants