



Charte Qualité – Nos engagements

Planification et détermination des besoins d'apprentissage

1. Proposer des parcours individualisés
2. Evaluer le niveau de connaissance à l'entrée en formation.
3. Définir des objectifs de formation personnalisés
4. Attester des acquis en fin de formation

Conception des formations et des prestations d'accompagnement

1. Respect du cahier des charges
2. Fournir un livret d'accueil
3. Fournir un programme et du calendrier détaillé de la formation
4. Fournir des supports de formation de qualité, pédagogiques, en format papier ou numérique
5. Evaluer l'acquisition des compétences par la réalisation de QCM, test, questionnaire, entretien....
6. Fournir une assistance pédagogique

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

1. Évaluer la satisfaction des stagiaires concernant : la qualité d'animation du formateur et des supports de formation, le respect des objectifs et du programme, l'évaluation de l'acquisition de connaissance, les modalités logistiques et d'accueil de la formation, suggestions d'axes d'amélioration...
2. Evaluer l'efficacité de la formation : attentes satisfaites ou non, possibilité ou non de mettre en application.

Amélioration continue

1. Prise en compte des évaluations et des suggestions des stagiaires et entreprises clientes
2. Groupe de travail pour l'amélioration continue : étude des échecs, abandons, insatisfactions.
3. Formation continue des formateurs

Je soussignée **Mme MASSENGO Tonda Bettina** m'engage à respecter le présent engagement qualité et à le communiquer à toute personne en faisant la demande.

MASSENGO Tonda Bettina