



# Notre politique de formation

## Adaptation de la formation

Notre engagement envers la qualité s'étend à l'adaptation de nos formations pour répondre aux besoins individuels de chaque apprenant. Pour atteindre cet objectif, nous mettons en oeuvre plusieurs actions concrètes.

**Analyse du public cible :** Nous étudions les caractéristiques du groupe d'apprenants, tels que le niveau d'expérience, les connaissances préalables, les préférences d'apprentissage et les objectifs spécifiques afin de personnaliser le contenu et les méthodes pédagogiques de la formation.

**Différentes approches pédagogiques :** Vous avez des styles d'apprentissage différents. Certains préfèrent l'apprentissage visuel, d'autres sont plus à l'aise avec l'auditif, tandis que certains sont plus kinesthésiques. Nous avons donc intégré une variété de méthodes pédagogiques, telles que des présentations visuelles, des discussions en groupe, des exercices pratiques, des études de cas et des simulations, pour répondre aux différents besoins d'apprentissage.

**L'interaction :** Nous favorisons les échanges entre les apprenants et avec le formateur. Les discussions en groupe, les travaux d'équipe et les activités participatives renforcent l'apprentissage actif et le partage d'expériences et de perspectives. L'utilisation des technologies de collaboration en ligne peut également faciliter l'interaction entre les apprenants, même à distance.

**Adaptation du rythme et de la durée :** Nous tenons compte de l'attention et de la capacité de concentration des apprenants. Nous organisons des pauses régulières pour vous permettre de vous reposer et de vous rafraîchir l'esprit.

**Des supports et des ressources complémentaires :** Nous proposons des supports de formation tels que des bibliographies afin de développer vos connaissances et pratiques.

**Évaluation régulièrement de votre compréhension :** Nous intégrons des évaluations formatives tout au long de la formation, au début pour voir votre niveau, pendant pour mesurer votre compréhension et votre progression ainsi qu'une évaluation finale pour évaluer l'acquisition des connaissances et des compétences.

**Vos retours d'expérience :** Vos commentaires nous permettent d'améliorer et d'adapter la formation pour les sessions futures.

## Indicateurs de performance

Dans le cadre de notre engagement envers la qualité de nos services de formation, nous avons identifié plusieurs indicateurs de performances clés. Ces indicateurs nous permettent d'évaluer et d'améliorer continuellement la qualité de nos formations, ainsi que la satisfaction de nos apprenants. Les indicateurs suivants ont été définis comme des éléments essentiels pour mesurer notre efficacité et notre impact :

- **Atteinte des objectifs de la formation** : Cet indicateur mesure le pourcentage de participants qui acquièrent les compétences et les connaissances définies comme objectifs de la formation. Il reflète notre capacité à fournir des programmes de formation pertinents et efficaces qui répondent aux besoins spécifiques de nos apprenants. L'atteinte des objectifs de la formation est évaluée à la fin de chaque session de formation par le biais d'évaluations des compétences acquises.  
**Objectif 2024 : 95%**
- **Taux de satisfaction des participants** : Le taux de satisfaction des participants est un indicateur clé pour évaluer la qualité globale de nos formations. Il mesure le niveau de satisfaction des participants à l'égard de divers aspects de la formation, tels que le contenu, la méthodologie d'enseignement, les ressources fournies et l'interaction avec les formateurs. Les données de satisfaction sont recueillies à la fin de chaque formation à travers des enquêtes de satisfactions anonymes.  
**Objectif 2024 : 95%**
- **Taux de recommandation** : Ce taux mesure le pourcentage de participants qui recommanderaient notre formation à d'autres personnes. Il constitue un indicateur important de la valeur perçue de nos programmes de formation et de la satisfaction globale des apprenants. Cette donnée est recueillie à la fin de la formation lors de l'enquête de satisfaction.  
**Objectif 2024 : 95%**
- **Nombre de formations dispensées** : Cet indicateur compte le nombre total de formations dispensées sur une période donnée. Il nous permet de suivre l'ampleur de notre activité de formation et d'évaluer notre capacité à répondre à la demande du marché.  
**Objectif 2024 : 20 formations dispensées**

## Indicateurs de performance

- **Le nombre d'apprenants** : Il représente le nombre total de participants inscrits à nos formations au cours d'une période donnée. Cet indicateur nous aide à évaluer notre impact sur la communauté d'apprentissage et à mesurer l'ampleur de notre influence dans le domaine de la formation professionnelle.

**Objectif 2024 : 20 apprenants**

Ces indicateurs de performance sont étroitement surveillés et évalués régulièrement dans le cadre de notre processus d'amélioration continue. Ces indicateurs sont revus une fois par trimestre. Ils nous permettent de prendre des décisions éclairées pour optimiser nos programmes de formation et garantir une expérience de formation enrichissante et de haute qualité pour nos apprenants.

Nous sommes engagés à maintenir des normes élevées de qualité et de satisfaction des clients, et nous continuerons à mettre en oeuvre des initiatives visant à renforcer nos performances dans tous les domaines clés de notre activité de formation.

Ces données sont diffusées sur notre site internet.

## Processus de positionnement à l'entrée en formation

### Étape 1 : Accueil et création d'un environnement positif

- 1.1. Arrivée précoce : Arriver à l'emplacement de la formation suffisamment tôt pour préparer la salle, les supports visuels et les matériels nécessaires.
- 1.2. Accueil chaleureux : Accueillir les apprenants avec courtoisie et enthousiasme, en accordant une atmosphère conviviale et encouragée.

### Étape 2 : Présentation de la formation et du cadre formatif

- 2.1. Introduction personnelle : Se présenter brièvement en tant que formateur, en mettant l'accent sur les compétences et l'expérience pertinente.
- 2.2. Objectifs de la formation : Expliquer les objectifs généraux de la formation et ce que les apprenants peuvent attendre d'en retirer.
- 2.3. Durée et structure : Présenter la durée totale de la formation et détailler la structure des sessions, y compris les pauses et les moments d'interaction.

### Étape 3 : Présentation du programme et des contenus

- 3.1. Aperçu du programme : Fournir un aperçu global du programme de la formation, en expliquant les thèmes retenus et les séquences.
- 3.2. Contenu clé : Mettre en évidence les points forts de la formation

### Étape 4 : Tour de table et QCM

- 4.1. Tour de table : Faciliter un tour de table où chaque apprenant se présente brièvement (nom, rôle, attentes de la formation).
- 4.2. QCM : Demander aux stagiaires de scanner avec leur téléphone le QR Code et de le remplir.
- 4.3. Vérifier QCM : Vérifier que tout le monde ait bien rempli le QCM.

### Étape 5 : Séance de questions et réponses

- 5.1. Invitation aux questions : encourager les apprenants à poser des questions sur le contenu de la formation, le déroulement et les attentes.

### Étape 6 : Conclusion de la session d'accueil

- 6.1. Récapitulation : résumer les points clés contenus au cours de la session d'accueil.
- 6.2. Calendrier : confirmer les dates, horaires et lieux des sessions futures.
- 6.3. Encouragement : motiver les apprenants à s'engager à démarrer et à profiter de la formation.

## Prévention et gestion des abandons

La prévention et la gestion des absences sont des aspects cruciaux de notre engagement envers la qualité de nos services de formation. Nous accordons une importance particulière à assurer la présence et l'engagement des participants à nos sessions de formation, tout en reconnaissant que des circonstances imprévues peuvent parfois entraîner des absences.

En cas d'absence d'un participant à une session de formation, notre première étape consiste à déterminer si l'absence a été prévenue ou non. Dans tous les cas, nous nous engageons à contacter le participant pour comprendre les raisons de son absence et évaluer les mesures à prendre.

Si l'absence est due à une maladie ou à un problème impérieux, nous explorons la possibilité de reprogrammer la session pour le participant concerné ou de l'orienter vers une autre session disponible. Nous accordons une attention particulière aux besoins individuels des participants et nous nous efforçons de trouver des solutions adaptées à leur situation.

En revanche, si aucune raison valable n'est avancée pour l'absence, celle-ci est considérée comme un abandon de la session de formation. Dans ce cas, un questionnaire d'abandon est envoyé au participant afin de recueillir des informations supplémentaires sur les motifs de son départ anticipé et d'identifier d'éventuelles lacunes dans notre programme de formation.

La suite du processus de gestion des abandons est déterminée par nos Conditions Générales de Vente (CGV), qui définissent les droits et les obligations des participants en matière d'annulation et de remboursement. Nous nous engageons à traiter chaque cas d'absence avec professionnalisme et équité, en veillant à respecter nos engagements envers nos participants tout en garantissant la qualité et l'efficacité de nos programmes de formation.

En adoptant une approche proactive et réactive à la prévention et à la gestion des absences, nous démontrons notre engagement envers l'excellence opérationnelle et la satisfaction des clients, tout en contribuant à maintenir des normes élevées de qualité.

## Prévention et gestion des abandons

Questions à envoyer par e-mail dans le cadre d'un abandon :

- Pourquoi avez-vous arrêté votre formation ? Ou Pourquoi n'êtes-vous pas venu à votre formation ?
- Avez-vous changé d'objectif, de projet ?
- Avez-vous une remarque sur le déroulement de la formation ?
- Avez-vous une remarque sur le formateur ?
- Avez-vous une remarque sur la formation ?

## Protocole pour favoriser l'engagement des participants

Notre objectif est de favoriser l'engagement des participants tout au long de la formation que ce soit pour les formations courtes ou les formations longues.

- **Méthode participative** : Nous privilégions une approche participative tout au long de la formation, où les participants sont activement impliqués dans le processus d'apprentissage. Cela inclut des discussions interactives, des échanges de connaissances et des sessions de travail en groupe.
- **Mises en situation pratiques et jeux de rôle** : Chaque module de la formation est accompagné de mises en situation pratiques et de jeux de rôle pour favoriser l'application concrète des concepts abordés. Ces exercices permettent aux participants de mettre en pratique leurs connaissances et de développer leurs compétences de manière active.
- **Adaptation aux besoins spécifiques des stagiaires** : Nous nous engageons à adapter notre approche pédagogique aux besoins spécifiques des apprenants, en prenant en compte leur niveau de compétence, leurs préférences d'apprentissage et leurs objectifs individuels.
- **Intégration de temps de pause** : Nous intégrons des temps de pause réguliers tout au long de la formation pour permettre aux stagiaires de se ressourcer et de mieux assimiler les informations. Ces pauses favorisent également les échanges informels et la création d'un environnement de formation convivial.
- **Pédagogie active et exercices pratiques en temps réel** : L'animation de la formation est basée sur une pédagogie active, mettant l'accent sur des exercices pratiques qui permettent un ancrage des apprentissages en temps réel. Chaque activité est une opportunité pour les apprenants de mettre en pratique de nouveaux concepts et de recevoir des feedbacks immédiats.
- **Alternance ludique et pédagogique** : La formation est organisée en alternant de manière ludique et pédagogique différents types d'activités, notamment des mises en situation, des études de cas concrets et des jeux de rôles. Cette variété stimule l'engagement des apprenants et favorise une meilleure rétention des connaissances.





## Protocole pour favoriser l'engagement des participants

En mettant en oeuvre ce protocole, nous nous engageons à offrir des formations dynamiques, interactives et adaptées aux besoins de nos apprenant, tout en favorisant leur engagement actif tout au long du processus d'apprentissage.

## Suivi et accompagnement des participants

Pour accompagner et suivre les participants en formation de manière efficace, nous mettons en place plusieurs pratiques essentielles :

- **Communication régulière** : Nous maintenons une communication régulière avec les participants tout au long de la formation en utilisant divers canaux adaptés, tels que des e-mails et groupes de discussions sur WhatsApp si nécessaire. Cette communication nous permet de répondre à leurs questions, de fournir des informations supplémentaires et d'offrir un soutien continu.
- **Suivi individuel** : Nous accordons une attention individuelle à chaque apprenant en proposant des sessions de suivi individuelles. Ces sessions nous permettent d'évaluer leur progression, d'identifier les difficultés éventuelles et de fournir un soutien personnalisé pour renforcer leur motivation et encourager leurs efforts.
- **Feedback personnalisé** : Nous fournissons un feedback personnalisé sur les travaux, les exercices ou les projets réalisés par les apprenants. Ce feedback met en évidence leurs points forts, identifie les domaines d'amélioration et propose des suggestions concrètes pour progresser, favorisant ainsi l'apprentissage et le sentiment d'implication.
- **Encouragement et motivation** : Nous soulignons les progrès et les réalisations des apprenants, les encourageant à poursuivre leurs efforts. Nous utilisons des outils de reconnaissance tels que des certificats ou des badges pour renforcer leur motivation et leur sentiment d'accomplissement.
- **Réajustement des activités** : Nous réajustons les activités, le contenu ou la méthode pédagogique en fonction des besoins et des feedbacks des apprenants, assurant ainsi une adaptation constante de la formation pour mieux répondre à leurs attentes.
- **Encouragement de l'auto-évaluation** : Nous encourageons les apprenants à s'autoévaluer et à réfléchir sur leur progrès, en leur proposant des outils d'auto-évaluation et des réflexions personnelles pour les aider à prendre conscience de leurs compétences acquises et des domaines à travailler ensemble.

## Suivi et accompagnement des participants

- **Mise à disposition de ressources complémentaires** : Nous veillons à ce que les apprenants aient accès à des ressources complémentaires telles que des lectures supplémentaires, des tutoriels ou des vidéos mises dans une bibliographie pour approfondir leurs connaissances selon leurs intérêts.
- **Évaluations formatives et sommatives** : Nous intégrons des évaluations formatives tout au long de la formation pour mesurer la compréhension des apprenants et ajuster si nécessaire. Des évaluations sommatives sont également proposées à la fin de la formation pour évaluer l'acquisition des connaissances et des compétences.

En mettant en place ces pratiques, nous accompagnons de manière proactive les apprenants tout au long de leur parcours de formation, nous assurant qu'ils tirent le meilleur parti de leur expérience d'apprentissage

## Notre processus d'évaluation

L'évaluation à ces différentes étapes permet de mesurer l'efficacité de la formation, de s'assurer de la progression des apprenants et de favoriser leurs feedbacks pour améliorer le programme.

Voici un tableau présentant les trois étapes d'évaluation réalisées lors de chaque formation (avant, pendant et après) ainsi que les actions adaptées lors de chaque étape.

### **Avant la formation :**

- Collecte des informations sur les apprenants : besoins, attentes et niveaux de compétences préalables.
- Élaboration d'un questionnaire ou d'une évaluation préalable pour évaluer les connaissances et compétences des apprenants.
- Détermination des objectifs d'apprentissage spécifiques et des critères d'évaluation,
- Identification des outils et des méthodes d'évaluation à utiliser pendant la formation.

### **Pendant la formation :**

- Utilisation d'évaluations formatives telles que des quiz, des exercices pratiques ou des études de cas pour mesurer la compréhension des apprenants en temps réel.
- Observation des performances individuelles et collectives des apprenants lors des activités et des discussions lors de la formation.
- Collecte des feedbacks oraux ou écrits des apprenants pour évaluer leur satisfaction et identifier les besoins d'ajustement éventuels.

### **Après la formation :**

- Évaluation sommative pour maîtriser l'acquisition des connaissances et des compétences à la fin de la formation.
- Utilisation de questionnaires post-formation pour recueillir les feedbacks des apprenants sur l'efficacité de la formation et son impact sur leur travail.
- Suivi individuel pour évaluer l'application des apprentissages dans le contexte professionnel et identifier les résultats obtenus.
- Analyse des résultats d'évaluation pour évaluer l'efficacité globale de la formation et apporter d'éventuelles améliorations pour les prochaines sessions.

## Notre protocole de gestion des réclamations

Ce protocole vise à assurer une gestion proactive, transparente et satisfaisante des réclamations, renforçant ainsi la relation avec les clients.

### 1. **Prise en compte des réclamations :**

Envoi d'un accusé de réception dans les 24h. Chaque réclamation est traitée avec sérieux dans les 7 jours suite à la réclamation. Observation, questionnement et écoute active sont utilisés pour comprendre la nature de la réclamation.

### 2. **Identification :**

- Collecte d'informations sur la personne plaignante (nom, fonction, téléphone, e-mail, adresse)
- Clarification de l'objet de la réclamation
- Auto-identification lors des échanges avec le client

### 3. **Reformulation et contact :**

Reformulation des points clés pour assurer une compréhension mutuelle.  
En cas de communication écrite, reprise de contact téléphonique pour clarifier les aspects.

### 4. **Proposition d'action :**

Proposer une action immédiate visant à déterminer la cause du problème et définir un plan d'action pour remédier à la situation.

### 5. **Fixation d'échéances :**

Établir des échéances réelles pour les étapes du processus et clarifier les responsabilités de chacun et les délais associés.

### 6. **Action concrète :**

Mettre en oeuvre les actions prévues dans le plan et apporter une réponse concrète pour résoudre la réclamation.

### 7. **Information du suivi :**

Tenir le client informé du suivi de sa réclamation et fournir des mises à jour régulières sur les progrès réalisés.

## Notre protocole de gestion des réclamations

### 8. Conclusion et propositions :

Conclure la gestion de la réclamation de manière satisfaisante et proposer des produits ou services complémentaires si approprié.

### 9. Collecte de feedback :

Solliciter le feedback du client sur la résolution de la réclamation et utiliser les retours pour améliorer les processus.

## Processus d'accueil du public en situation de handicap

Ce processus décrit les dispositions à mettre en oeuvre dans le cadre de l'accueil d'une personne en situation de handicap et concerne tout stagiaire en situation de handicap, quel que soit le handicap.

Les prospects sont invités à prendre contact avec le référent handicap pour étudier leur projet et l'adaptation des modalités pédagogiques à leur situation de handicap.

Le référent handicap :

- Évalue la motivation du candidat pour la formation
- Analyse son(ses) besoin(s)
- Et pour une personne porteuse de handicap, évalue avec elle ses besoins spécifiques et les aides éventuelles à mettre en place.

Le référent handicap s'appuie sur des structures ressources comme CAP Emploi ou l'AGEFIPH.

Le formateur en charge de la formation est informé de la demande afin de convenir avec le futur stagiaire des mesures d'adaptation à mettre en place. Après échange avec la personne, le formateur fait un mail au référent handicap. Le suivi est tracé dans le dossier du stagiaire.