


CHARTRE QUALITE, Les engagements






ARMAND Conseil et Formation



Nous nous engageons à :

- Mettre au service de nos clients nos connaissances spécifiques :
 - de l'industrie et de ses métiers,
 - des Principes, Méthodes et outils du Management, de l'amélioration continue et de la maîtrise des risques.
- Accompagner nos clients dans l'analyse de leurs besoins et leur conseiller un plan d'actions adapté.
- Concevoir chaque programme de formation en complète cohérence avec les objectifs définis.
- Choisir les techniques pédagogiques pour contribuer à un développement optimum des compétences.
- Animer nos stages de façon vivante et interactive ; impliquer nos stagiaires comme acteurs de leur apprentissage en les mettant en situation, le plus souvent possible.
- Mesurer systématiquement la qualité de nos prestations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.

Pour répondre à ces engagements, nous avons défini le mode de fonctionnement suivant :

Etapas		détails	Données d'entrée	Données de sortie
Recueillir les données nécessaires à la conception de l'action de formation.		Identification de : <ul style="list-style-type: none"> - Profil du public concerné (futurs stagiaires) - Objectifs visés et attentes - Contexte, problématique - Spécificités et contraintes 	Demande de formation ou expression d'un besoin de développement de compétences.	Bilan d'échange ou Rapport de diagnostic + le cas échéant questionnaire complété pour validation des prérequis.
				
Concevoir ou adapter le contenu de la formation.		Le contenu de la formation peut être créé spécifiquement, ou adapté ; l'objectif étant que celui-ci permette de répondre complètement aux besoins.	Bilan d'échange ou Rapport de diagnostic	Module de formation formalisé comprenant une partie théorique, une partie pratique (étude de cas, mises en situation), une évaluation des acquis et un questionnaire de satisfaction.

				
Formaliser et présenter pour validation une convention et un programme de formation	 Jusqu' à validation	<p>Le détail du programme est présenté au client en même temps qu'un résumé du contenu (sommaire illustré d'exemples). Les remarques sont prises en compte et font l'objet d'une mise à jour s'il y a lieu.</p> <p>Le règlement intérieur est présenté et mis à disposition.</p>	<p>Bilan d'échange ou Rapport de diagnostic.</p>	<p>Convention et programme de formation, résumé du contenu de la formation formalisés.</p>
				
préparer l'action de formation		<p>les modalités d'organisation de l'action de formation sont définies en veillant au confort matériel et psychologique des stagiaires pour favoriser leur apprentissage.</p> <p>Une convocation est transmise à chaque stagiaire contenant les différentes informations utiles pour se rendre et participer à la formation.</p>	<p>Nombres de stagiaires, nature, durée et date de la formation, convention et programme de formation validés.</p>	<p>Préparatifs de l'action de formation achevés : salle réservée, moyens à mettre en œuvre identifiés et réservés (vidéoprojecteur, enceintes, ustensiles nécessaires aux exercices, ...) modalités d'accès aux services finalisés (toilettes, boissons, repas, nuitées, accès fumeurs, ...).</p>
				
Animer l'action de formation		<p>Au démarrage de la formation un tour de table est réalisé dans un but de présentation individuelle et de vérification de l'adéquation des objectifs de chaque stagiaire avec ceux visés par la formation (définis préalablement entre les parties concernées)</p> <p>Pendant la formation, nous veillons au confort matériel et psychologique des stagiaires. Nous favorisons l'interactivité.</p>	<p>Convention de formation validée.</p>	<p>Remise à chaque stagiaire du document pédagogique</p>
				

Faire le Bilan et évaluer « à chaud »		<p>En fin de formation nous reprenons les différents objectifs individuels listés au début et validons avec les stagiaires leur atteinte.</p> <p>Une évaluation individuelle des stagiaires, généralement sous forme de QCM, est réalisée pour vérifier les acquis de la formation.</p> <p>Un questionnaire d'évaluation de la formation est remis à chaque stagiaire pour être complété.</p>	Mise à disposition des différents questionnaires vierges.	<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire d'évaluation des acquis complété par les stagiaires. - Questionnaire de satisfaction « à chaud » complété les stagiaires. - Remise à chaque stagiaire d'une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée ainsi que les résultats de de l'évaluation des compétences
				
évaluer « à froid »		<p>Une mesure de l'impact de la formation est réalisée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Echange avec le client pour mesurer son niveau de satisfaction. - Intervention sur site pour valider la mise en application par les stagiaires et faire les ajustements nécessaires <u>ou</u> remise d'un questionnaire d'évaluation « à froid » à chaque stagiaire. 	- Rendez-vous client, enquête de satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> - Niveau de satisfaction des parties concernées. - Niveau d'effectivité de la mise en application.
				
Remettre en cause et faire évoluer		<p>Les différents questionnaires et évaluations complétés sont analysés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les points d'insatisfaction (et/ou compétences non maîtrisées) sont analysés et des compléments d'information demandés si nécessaire pour identifier les causes. - En curatif un complément de formation peut être apporté sous forme de d'exercices de mise en 	Questionnaires complétés.	<ul style="list-style-type: none"> - Bilan de la formation - Décision d'action curative - Modifications à apporter sur le contenu et/ou les modalités de la formation.

		situation complémentaires. - En correctif le contenu et/ou les modalités de la formation sont revues pour mieux répondre aux attentes.		
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--