

ENGAGEMENT QUALITÉ

COMMENT PUIS-JE REpondre A VOTRE DEMANDE ?

ENGAGEMENT N°1 - ANALYSE DE LA SITUATION

Nous identifions ensemble vos besoins de manière objective et pragmatique au moyen d'un entretien en face à face complété d'une "visite terrain" dans votre entreprise.

ENGAGEMENT N°2 - PROPOSITION DE L'OFFRE DE FORMATION ET DES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT

Chaque offre de formation et/ou prestation d'accompagnement, reformule de manière contractuelle le contexte de la demande, le but et les objectifs de l'intervention, les moyens à mettre en œuvre, le tarif, le planning, le lieu et les horaires ainsi que le nombre de personnes à former.

ENGAGEMENT N°3 - CONCEPTION DES FORMATIONS ET DES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT

Je m'engage à vous proposer des formations spécialement conçues pour répondre à votre problématique dans le respect des différentes étapes et règles d'ingénierie de formation, offrant aux apprenants une pédagogie qui facilite la compréhension et la mémorisation des contenus enseignés quel que soit leur profil d'apprentissage.

Nous construisons ensemble à l'avance le dispositif d'accompagnement qui vous convient le mieux. Nous convenons d'un planning, identifions les acteurs concernés et anticipons les moyens nécessaires au bon déroulement de la prestation.

- ⇒ Je m'engage à **conceptualiser et animer des formations adaptées à vos objectifs et à votre contexte.**
- ⇒ Mes formations sont traitées sur mesure, et en adéquation avec les valeurs de votre entreprise, sa vision, le savoir, le savoir-faire et le savoir-être de chacun des salariés formés
- ⇒ Je travaille par conséquent en intra et en présentiel exclusivement

COMMENT POUVEZ-VOUS ETRE CERTAIN QUE JE SUIS LA FORMATRICE ADEQUATE ?

ENGAGEMENT N°4 - RÉALISATION DES FORMATIONS ET DES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT

Une convocation comportant des informations sur la logistique et le contenu de la formation est envoyée à chaque participant dans un délai qui leur laisse le temps de s'organiser.

Nous prenons en comptes les attentes spécifiques de chaque apprenant en début de formation afin d'y répondre du mieux possible.

Un test d'évaluation des connaissances est fait systématiquement avant et après formation afin d'évaluer l'efficacité de la formation et de vérifier que les objectifs pédagogiques ont été atteints.

J'utilise des techniques de facilitation durant l'animation qui permettent aux apprenants d'être acteur de leur apprentissage durant la formation. Aucun apprenant n'est mis de côté, tout le monde participe.

ENGAGEMENT N°5 - AMÉLIORATION CONTINUE

Je m'engage à continuer à me former à la pédagogie afin d'améliorer la qualité de mes prestations, et à réactualiser régulièrement mes supports de cours en fonction des remarques faites par les apprenants.

Je prends en compte les sollicitations et les suggestions de mes clients afin d'améliorer la qualité de mes prestations.

- ⇒ Lors de notre premier entretien, je vous explique d'où je viens, mes expériences, mes formations et diplômes, mon caractère, ma vision de métier de formatrice
- ⇒ Je m'autorise à exercer ma fonction à partir de ma formation et de mon expérience pour les spécificités de ses interventions.
- ⇒ Je suis responsable de développer en permanence ma formation dans mes domaines, mon "aptitude" pour intervenir et ma maîtrise de la relation de face à face et de groupe.
- ⇒ Si votre demande de correspond pas à mes champs de compétences, je m'engage à refuser d'effectuer la mission.

QUELLE EST LA SATISFACTION DE MES CLIENTS SUITE A MES FORMATIONS ?

ENGAGEMENT N°6 - MESURE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

Un test d'évaluation de la formation sera rempli en fin de stage par les apprenants, afin que chacun puisse évaluer à chaud de manière constructive la prestation du formateur, le contenu et le déroulement de la prestation.

Un tour de table est réalisé à l'oral en fin de formation, afin de vérifier si la formation a répondu aux attentes des apprenants.

- ⇒ Je recueille, analyse et exploite vos questionnaires sur 3 axes de critères : pédagogie, respect du programme, utilité de la formation.
- ⇒ Plus de 80 % de mes clients travaillent avec moi depuis 4 ans au moins.
- ⇒ Selon mes évaluations qualité, 99% des stagiaires estiment que la formation « doit être impérativement maintenue au catalogue de formation »

ENGAGEMENT N°7 - TRAÇABILITÉ DES PRESTATIONS

Après chaque formation l'évaluation de la formation vous est envoyée par mail.

Chaque étape, chaque réunion qui relève de la prestation d'accompagnement donne lieu à un compte rendu.

ENGAGEMENT N°8 - ADAPTABILITÉ / RÉACTIVITÉ

Je suis votre unique interlocuteur du début à la fin de chaque intervention.

Je m'adapte aux contraintes liées à l'activité de mes clients, aux divers publics et milieux professionnels.

Je m'engage à être réactif dans la gestion de mes plannings afin de répondre aux sollicitations de mes clients dans les meilleurs délais.

ENGAGEMENT N°9 – UN ACCOMPAGNEMENT POST FORMATION

Chaque apprenant bénéficie de la remise d'un classeur et de fiches relatives au contenu des formations.

Parallèlement à cet outil, je suis disponible par téléphone auprès de chacun des stagiaires s'ils en ont besoin, pour répondre à leurs interrogations, mise en situation et expérimentations.

ENGAGEMENT DÉONTOLOGIE

« La rédaction de ce code déontologique est le fruit de ma réflexion portée sur les valeurs morales selon lesquelles je souhaite exercer mon activité vis à vis de mes clients et bénéficiaires. Un engagement de mise en œuvre d'un processus de travail garantissant le professionnalisme et le développement des compétences professionnelles de mon public, dans le domaine de la Relation managériale, commerciale, transversale. »

C'est pourquoi, je soussignée Gaëlle Lasnon, consultante et formatrice du cabinet Un Monde en Soi m'engage à :

DEONTOLOGIE ET ETHIQUE PROFESSIONNELLE

Article 1:

Je m'engage à appliquer les principes généraux de la déontologie et de l'éthique professionnelle: respect de la personne humaine, indépendance de jugement et d'action, honnêteté, neutralité, respect de la confidentialité professionnelle.

RELATION AVEC LES CLIENTS

Article 2:

Je m'engage à établir un contrat ou une convention préalablement à toute action, précisant clairement l'objectif à atteindre, les prestations et les rémunérations prévues, ainsi que les conditions d'intervention en cas de sous-traitance.

Article 3:

Je m'engage à tenir compte du travail préparatoire dans la facturation de mes prestations

Article 4:

Je m'engage auprès de mes clients dans la limite de mes compétences et mes disponibilités.

Article 5:

Je m'engage à respecter mes engagements pris dans leur intégralité

Article 6:

Je m'engage à donner des renseignements exacts sur mes formations, sur mes compétences professionnelles et mes domaines d'intervention.

Article 7:

Je mets en œuvre toutes mes compétences quels que soient l'action de formation et/ou de conseil, le client, les bénéficiaires et le prix.

Article 8:

Je m'engage à exercer mes actions de formation et de conseil dans l'intérêt commun de mes clients et bénéficiaires de ces actions, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés.

Article 9:

Je m'engage à informer rapidement mes clients et/ou commanditaires de tout élément risquant d'entraver l'atteinte des objectifs pédagogiques ou au bon déroulement des actions de formation, coaching et/ou de conseil.

Article 10:

Je m'engage à rester neutre par rapport aux jeux d'influence chez mes clients et de n'exprimer aucun jugement ou critique sur le client auprès des participants lors de mes prestations.

Article 11:

Je m'engage à respecter la confidentialité des informations concernant mes clients.

Article 12:

Je m'engage à respecter la culture de l'organisation cliente

RELATIONS AVEC LES PARTICIPANTS DES ACTIONS DE FORMATION

Article 13:

J'inscris mes actions de formation de coaching et de conseil dans une démarche de développement de la personne

Article 14:

Je m'engage à respecter la personnalité de chacun et nous nous interdisons toute forme de discrimination

Article 15:

Je garantis les bénéficiaires des actions, de ma confidentialité absolue à propos de leurs paroles ou comportements, sauf s'ils présentent des risques pour l'action

Article 16:

Je m'engage à entretenir avec les bénéficiaires de mes actions, des relations empreintes de correction, droiture et neutralité

Article 17:

Je m'interdis tout abus d'autorité ou de pouvoir liés à ma position.

RELATION AVEC LA PROFESSION

Article 18:

Je contribue, par la qualité de mes prestations, à renforcer l'image de la profession

Article 19:

Je m'engage à me tenir informée et à appliquer les règles en vigueur relatives à la profession

Article 20:

Je me garde de tout propos désobligeant envers mes concurrents auprès de mes clients

Article 21:

Je m'engage à faire connaître et respecter les principes du présent code de déontologie

Article 22:

En cas de litige entre concurrents, avec un client ou un sous-traitant, je m'engage à rechercher d'abord un accord amiable

RESPECT DU CADRE DE TRAVAIL

Article 23:

Je m'engage à être en règle par rapport à toute obligation légale et fiscale

Article 24:

Je m'engage à n'accepter aucune rémunération illicite

Article 25:

Je m'engage à citer mes sources et respecter la propriété intellectuelle