

Démarche qualité & Recueil satisfaction de toutes les parties prenantes

Toutes nos prestations sont personnalisées et répondent précisément à la demande de nos clients.*

Nos priorités sont :

- ✚ La satisfaction de toutes les parties prenantes
- ✚ L'amélioration continue de nos prestations

Pour ce faire, nos engagements qualifiés sont :

- ✚ Accompagner & conseiller le client dans l'analyse du besoin
- ✚ Réactivité & agilité dans nos relations (commerciales, administratives ...)
- ✚ Concevoir des programmes de formation sur-mesure répondants aux objectifs poursuivis
- ✚ Choisir nos intervenants sur la base de leurs compétences théoriques et pratiques, mais aussi de leur savoir-faire pédagogique
- ✚ S'adapter aux contraintes des clients
- ✚ S'assurer de l'équilibre des programmes, aux matériels et logiciels employés et au confort de travail des apprenants peu importe le lieu de formation
- ✚ Evaluer l'apprenant tout au long du parcours (test/évaluation des acquis, feedback)
- ✚ Adaptabilité des formateurs tout au long de la formation afin de s'adapter au mieux aux apprenants (actualités juridiques, technique pédagogiques, contenu, exercices pratiques)
- ✚ Animer nos formations de façon vivante et impliquer nos stagiaires comme acteur de leur apprentissage en les mettant en situation, dès que possible
- ✚ Remettre à chaque stagiaire un document pédagogique adapté et pertinent
- ✚ Mesurer systématiquement la qualité de nos prestations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue
- ✚ Procéder à une veille réglementaire et technologique permettant d'actualiser régulièrement nos connaissances et celles de nos intervenants

Bénéficiaire (l'apprenant) :

Dans le cadre des actions de formation financées par le CPF :

Un entretien est fait à réception de la demande dans les 48h afin de connaître le besoin, la finalité et le niveau de l'apprenant.

En fonction de cet échange, nous pouvons définir l'accompagnement adéquat. Tout au long de la formation des points réguliers sont prévus avec l'apprenant. A l'issue de la formation, nous avons un rendez-vous téléphonique nous permettant d'échanger librement sur la formation : le contenu de la formation, les compétences du formateur, etc....

Si le bénéficiaire est salarié d'une entreprise cliente :

- Nous n'avons pas de contact avec le stagiaire avant la formation : le niveau et besoins sont identifiés par l'entreprise (RH ou N+1...). Selon la formation un questionnaire préalable et ou test de positionnement peut être adressé à l'apprenant par l'intermédiaire de nos interlocuteurs
- Nous pouvons contacter directement l'apprenant avant la formation : nous échangeons sur son besoin, son niveau, son métier, les attendus... Selon la formation, un questionnaire préalable et ou test de positionnement lui est transmis

En complément de la fiche de validations des acquis et de l'évaluation à chaud un debrief est fait en présentiel avec les stagiaires :

- Si la formation a eu lieu chez Fm Consult' Training, un debrief de clôture de formation a lieu avec le formateur et les stagiaires.
- Si la formation a eu lieu chez le client est en accord avec ce dernier, nous organisons une clôture de l'action de la formation avec l'équipe pédagogique, les stagiaires et le formateur.

Entreprise cliente (donneur d'ordre) :

Nous accompagnons nos clients de l'analyse du besoin à la mise en œuvre pédagogique.

Si la formation a eu lieu chez le client est en accord avec ce dernier, nous organisons une clôture de l'action de la formation avec l'équipe pédagogique, les stagiaires et le formateur.

Dans les autres cas, à réception des documents de fin de formation, un rendez-vous téléphonique ou Visio est organisé avec le mandataire de l'action dans l'entreprise : DRH, RRH, Chargée RH, DAF, Gérant...

Cet échange est ainsi formalisé depuis le 15 mars 2022 dans le Compte rendu de clôture de la Session de formation.

L'analyse des évaluations à chaud, des retours des stagiaires, du donneur d'ordre et des formateurs, nous permettent ainsi de faire un constat global en matière d'acquisition partielle ou totale des modules pédagogiques, de mesurer la satisfaction globale et d'identifier des besoins complémentaires à l'action de formation. En cas de non-conformité ou de défaut qualité d'une formation, analyser les raisons du dysfonctionnement et mettre en place les mesures correctives nécessaires.

Sur demande du client, une analyse des évaluations à froid collectées 30 à 60 j après la fin de formation peut être effectuée.

FINANCEURS :

Un questionnaire de satisfaction est envoyé en fin d'année à tous les financeurs facturés sur l'année N.

Ce questionnaire est relancé à j+1 mois et j+2mois.

*Pour les sessions-interentreprises, l'équipe pédagogique mettra tout en œuvre pour s'adapter aux besoins et attentes des stagiaires.

Certifié sincère et véritable
Fatima Martins,
Gérante FM CONSULT'TRAINING

