

ENGAGEMENT QUALITE

1. **Pour la planification et la détermination des besoins d'apprentissage, M'BEE ASSET s'engage à :**
 - ✓ Avant chaque action, définir avec le commanditaire les besoins, la problématique (contexte nécessitant une formation) et les objectifs attendus en termes de compétences.
 - ✓ Vérifier que la formation est la « juste » réponse à la problématique.
 - ✓ Définir les profils des participants, leur niveau et leur motivation. Si possible, questionner les participants sur leurs attendus, leur niveau, leur motivation.
 - ✓ Définir les moyens (durée, modalités pratiques, budget, logistique), et confronter les moyens avec les objectifs.

2. **Pour la conception de formations et de prestations d'accompagnement, M'BEE ASSET s'engage à :**
 - ✓ Elaborer les objectifs généraux ainsi que pédagogiques, et élaborer l'itinéraire pédagogique.
 - ✓ Pour chaque objectif, élaborer le contenu (apports, exercices pratiques) et son déroulement.
 - ✓ Elaborer des supports d'évaluation.
 - ✓ Elaborer des supports de formation.

3. **Pour la réalisation de formations et de prestations d'accompagnement, M'BEE ASSET s'engage à :**
 - ✓ Avant le jour J, s'assurer des conditions d'accueil et des moyens matériels pour la réalisation de la formation (Paper-board, Vidéoprojecteur...)
 - ✓ Avant le jour J, s'assurer des conditions d'accès, et particulièrement pour les personnes en situation de handicap ([Bien accueillir les personnes handicapées](#))
 - ✓ Avant le jour J, informer les participants (convocation avec envoi du programme et des modalités pratiques).
 - ✓ Le jour J, accueillir les participants et recueillir les attentes en démarrage de session.
 - ✓ Animer la session suivant le déroulé préparé, tout en étant attentif aux réactions et à l'engagement des participants.
 - ✓ Procéder à l'évaluation orale et écrite de la formation en fin de session.

4. Mesure de la satisfaction des clients (donneurs d'ordre, financeurs et apprenants), M'BEE ASSET s'engage à :

- ✓ Recueillir, à l'oral et par écrit, auprès des stagiaires, leur satisfaction sur le fond et sur la forme.
- ✓ Identifier l'adéquation ou les écarts entre le contenu élaboré et les besoins du commanditaire et des stagiaires.
- ✓ Effectuer un bilan avec le commanditaire.

5. Pour assurer une amélioration continue, M'BEE ASSET s'engage à :

- ✓ Assurer l'évolution de son système qualité et veiller à la qualification professionnelle et la formation continue de ses formateurs.
- ✓ A l'issue de chaque action, élaborer un document REX (retour d'expérience) avec les points à ajuster.
- ✓ Proposer de compléter l'action si nécessaire par de l'accompagnement ou d'autres actions

Fait à Faverges, le 02 février 2020
Valérie BAADER



