



CHARTRE QUALITÉ

*” La rédaction des **engagements qualité** suivants, est le fruit d’une **mûre réflexion** portée par les dirigeants de Centre Canin International sur la **qualité des prestations** que nous souhaitons proposer à nos clients et les points clés que nous nous engageons à respecter”*

ENGAGEMENT N°1 - ANALYSE DE LA SITUATION

Nous **identifions ensemble** vos besoins de manière objective et pragmatique au moyen d’un entretien téléphonique ou idéalement en **face à face** complété d’une “**visite terrain**” dans notre entreprise.

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

Chaque offre de formation, **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

Nous **nous engageons** à vous proposer des **formations** offrant aux apprenants une pédagogie qui **facilite** la **compréhension** et la **mémorisation** des contenus enseignés quelque soit leur profil d’apprentissage.

Nous **construisons ensemble** à l’avance le **dispositif d’accompagnement** qui vous **convient** le mieux.

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** et un **test de pratique** sont fait systématiquement avant et en fin de formation afin d’évaluer l’**efficacité de la formation** et de vérifier que les **objectifs pédagogiques** ont été **atteints**.

Les **formateurs Centre Canin International** utilisent 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.

Les **Formations** sont réalisées exclusivement en **présentiel**

ENGAGEMENT N°5 - MESURE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

Une **grille d’évaluation de la formation** sera remplie 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. Il leur sera également remis une grille d’évaluation à froid à nous retourner 3 mois après la formation.

Un **tour de table** est fait en fin de formation, afin de **vérifier** si la formation a répondu aux **attentes des apprenants**.

ENGAGEMENT N°6 - AMÉLIORATION CONTINUE

Les **formateurs** Centre Canin International **s’engagent** à continuer à se former à la pédagogie afin d’**améliorer la qualité** de leurs **prestations**, et à réactualiser régulièrement leurs supports de cours en fonction des remarques faites par les apprenants.

Centre Canin International prend en compte les **sollicitations** et les **suggestions** de ses clients afin d’**améliorer la qualité** des ses prestations.

ENGAGEMENT N°7 - TRAÇABILITÉ DES PRESTATIONS

Après chaque formation, un **compte rendu** comportant l’analyse des résultats du test de connaissance et de l’évaluation de la formation est remis à l’apprenant et au financeur (s’il y a lieu)

ENGAGEMENT N°8 - ADAPTABILITÉ / RÉACTIVITÉ

Vous aurez le **même interlocuteur** du **début** à la **fin** de chaque intervention.

Nous nous adaptons aux contraintes liées à l’**activité** de nos clients, aux divers publics et milieux professionnels.

Nous nous engageons à être **réactif** dans la gestion de nos plannings afin de **répondre** aux sollicitations de nos clients dans les **meilleurs délais**.

ENGAGEMENT N°9 – SUIVI POST FORMATION

Nous nous engageons à effectuer un suivi des apprenants post formation et à être disponible s’ils souhaitent des conseils ou retravailler sur certains points.

Directrice du Centre
Auréliе COLOMBANI

Le Formateur
Gérôme BOUCHEZ