



ENGAGEMENT QUALITE

Dans ses relations avec les parties prenantes de ses interventions, le cabinet AIR-RH s'engage dans l'intention et les actions suivantes

I. Planification et détermination des besoins d'apprentissage

1. Etudier tout projet d'accompagnement avec le Commanditaire pour valider sa pertinence et sa validité.
 - a. Appréhender les enjeux et objectifs de l'entreprise/l'organisation
 - b. Appréhender les enjeux et besoins des participants/stagiaires à la formation
 - c. Planifier et recueillir les besoins des participants/stagiaires
2. Co-construction et finalisation
 - a. Définir les objectifs et moyens
 - b. Co-construire la demande de formation du client
3. Contractualisation/offre
 - c. Réalisation d'une convention et d'un devis
 - d. Envoi d'une contractualisation

II. Conception des formations et des prestations d'accompagnement

Selon les besoins de formations entendues :

1. Adaptation de la pédagogie/ processus/contenus d'une formation existante ou création d'une nouvelle formation en termes de pédagogie, processus et contenu
2. Mise à jour du processus de gestion administrative de la formation
3. Identification des besoins logistiques
4. Mise à jour du processus d'évaluation
5. Mise à jour/création :
 - a. Des modalités pédagogiques (présentiel ou distanciel)
 - b. Des supports pédagogiques et du livret du participant adaptés à la formation



III. Réalisation des formations et prestations d'accompagnement

1. En amont : Communication sur la formation
 - a. Envoi d'une convocation aux stagiaires si toutefois l'organisation n'a pas dans ses processus une obligation d'envoi de convocation
 - b. Envoi du règlement intérieur et des conditions de participation à la formation à travers un lien renvoyant sur le site
2. Sens et inclusion
 - a. Présentation du formateur et de l'ensemble des participants
 - b. Validation des objectifs et des attentes en début de formation
 - c. Poser / co-construire les règles de fonctionnement de la formation présentielle
 - d. Mise à disposition des matériels pour les participants
3. Animation et adaptation
 - a. Etre garant du processus pédagogique durant la formation
 - b. Etre attentif aux événements extérieurs et aux remarques et ressentis des participants
 - c. Alternance de moyens pédagogiques à même de faciliter l'apprentissage
4. Retour d'expérience
 - d. Feedback/évaluation par les participants en fin de formation
 - e. Evalue périodiquement et sous toutes formes pédagogiques les progrès et adapte son action si besoin.

IV. Mesure de la satisfaction des clients (donneurs d'ordre, financeurs et apprenants)

1. Debriefing oral en fin de chaque journée et en fin d'action de formation (animation, contenu, expérimentations)
2. Questionnaire d'évaluation à chaud et enquête de satisfaction à froid vers le commanditaire
3. Debriefing avec le donneur d'ordre à l'issue de l'action de formation et évocation de la suite à donner à l'action en cas de besoin
4. Synthèse du positif et négatif et support d'amélioration continue

V. Amélioration continue

Il s'agit d'analyser ici mes pratiques professionnelles de manière régulière et continue, et d'apporter les rectifications nécessaires.

1. Analyser les réponses aux questionnaires et feedbacks
2. Contacter certains participants lorsque l'insatisfaction est conséquente (Score <3/5)
3. Regarder mes processus impactés par les feed-back
4. Veille sur les approches, outils et innovations pédagogiques
5. Planifier et réaliser les formations complémentaires pertinentes
6. Améliorer mes modes fonctionnements concernés
7. Mettre à jour les documents concernés par les améliorations à réaliser

