

### FORMATIONS ET CONSEILS

Toutes nos prestations sont personnalisées et se doivent de répondre précisément à la demande de nos clients. Notre engagement qualité est structuré autour de trois axes :

- La satisfaction du client.
- L'implication du personnel.
- L'amélioration continue de nos prestations.

### NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ DE LA FORMATION

- Accompagner nos clients dans l'analyse de leurs besoins et leur conseiller le plan d'actions le plus adapté.
- Assurer une réactivité pédagogique, commerciale et administrative, en conformité avec nos procédures internes.
- Concevoir chaque programme de formation en complète cohérence avec les objectifs poursuivis.
- Choisir nos intervenants sur la base de leurs compétences théoriques et pratiques, mais aussi de leur savoir-faire pédagogique et de leur implication dans la réussite des projets.
- Prendre en compte les attentes collectives et individuelles des participants dans le cadre du plan de stage annoncé.
- Veiller au confort matériel et psychologique des stagiaires en cours de formation pour favoriser leur apprentissage.
- S'adapter aux contraintes des clients afin d'intervenir – lorsque c'est possible – dans leurs locaux (Entreprises, Ecoles) ou dans des locaux adaptés clairement identifier et pour les personnes à mobilité réduite possibilité de se déplacer à leurs domiciles.
- Animer nos stages de façon vivante et impliquer nos stagiaires comme acteur de leur apprentissage en les mettant en situation, dès lors que cela est réalisable.
- 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 (lois sociales, reformes formation continue, psychologie) permettant d'actualiser régulièrement nos connaissances et celles de nos intervenants.
- Procéder au suivi des formations dans le temps quand elles sont nécessaires (BDC questionnaire satisfaction à chaud, à 3 mois, 6 mois).

### MESURES DE QUALITÉ DE LA FORMATION

Nous nous engageons à :

- Effectuer un bilan de chacune de nos formations et le tenir à disposition des commanditaires.
- Procéder, sur demande, à une évaluation des stagiaires avant et après la formation pour mesurer la réalisation des objectifs pré-fixés.
- Réaliser un bilan à froid (3 à 6 mois après la formation) et le transmettre au commanditaire s'il le souhaite.
- 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.

**Le Cabinet EQUINOXE applique en outre La Charte Déontologique des psychologues et La Charte Qualité Professionnelle édictées par la Chambre Syndicale des Formateurs-Consultants.**