

CHARTRE QUALITE FORMATION

Madame, Monsieur,

Pour qu'une formation soit réussie et atteigne ses objectifs de progrès pour les stagiaires, il est nécessaire que l'organisme qui la dispense soit vigilante sur de nombreux aspects : la pertinence des contenus et des supports évidemment, la compétence des formateurs cela va de soi, mais aussi les conditions matérielles dans lesquelles ces formations se déroulent, la prise en compte des retours des clients, etc.

C'est pourquoi nous avons jugé utile de matérialiser notre mobilisation sur tous ces fronts au travers de la présente charte qualité, articulée autour de 10 engagements fondamentaux :

- Toutes les formations sont conçues et animées par des experts dont les compétences sont avérées non seulement sur le plan de la maîtrise des concepts, mais aussi au travers d'une expérience professionnelle au cours de laquelle ils ont eu à les appliquer sur le terrain, dans un contexte d'exigence opérationnelle élevée.
- Tous les supports de formation sont actualisés au moins une fois par an, pour prendre en compte les évolutions de l'état de l'art des disciplines abordées, et s'assurer que les exemples pris pour faire vivre les concepts sont suffisamment d'actualité.
- Chaque formateur consacre au minimum un jour par mois à l'actualisation de ses compétences dans son domaine d'expertise, ainsi qu'à la veille sur les méthodes pédagogiques les plus appropriées pour transmettre ces compétences de manière efficace.
- Chaque action de formation envisagée donne lieu à un dialogue avec le donneur d'ordre, en vue de valider un périmètre de formation qui corresponde précisément à ses objectifs et aux caractéristiques de la population formée.
- Tous les lieux de formation sont visités en amont des sessions, pour en contrôler la bonne adéquation avec le format de l'action de formation qui doit s'y dérouler. Le jour de la session, le formateur est présent suffisamment en avance pour préparer la salle, vérifier le bon fonctionnement des matériels, et pouvoir ainsi accueillir les stagiaires dans les meilleures conditions.

- Les stagiaires reçoivent systématiquement les convocations au minimum 72h avant la session, avec toutes les indications logistiques nécessaires. A l'issue de chaque formation, ils se voient remettre une copie des supports, ce qui leur permet de revoir les sujets à leur convenance, et ainsi de consolider leurs acquis. Des notices bibliographiques permettent à ceux et celles qui le souhaitent d'aller plus loin.
- Toutes les sessions sont animées dans un esprit d'écoute active, afin de pouvoir adapter en temps réel le mode de communication aux attentes du groupe. Le formateur veille à faciliter la participation de tous les stagiaires.
- Les formateurs fournissent des réponses sincères et solides aux questions posées. S'ils ne sont pas en mesure de répondre sur le champ, ils se renseignent et reviennent en différé avec une réponse appropriée.
- Toutes les sessions donnent lieu à un recueil détaillé de la satisfaction de chaque stagiaire. Lorsque cela s'y prête, un bilan collectif est également réalisé en fin de session par le formateur. L'ensemble de ces éléments d'évaluation est systématiquement remonté et discuté avec le donneur d'ordre de l'action de formation.
- Toutes les remontées du terrain, qu'il s'agisse des réactions des stagiaires ou des commentaires des donneurs d'ordre, sont systématiquement analysées et prises en compte dans une logique d'amélioration continue.

Outre ces engagements très précis, nous adhérons sans réserve aux principes de la Charte Ethique et de la Charte Qualité Professionnelle édités par la CSFC (Chambre Syndicale des Formateurs Consultants), consultable à l'adresse <https://csfc-federation.org/presentation-federation-csfc/vision-chartes/>.

Notre volonté est de délivrer des formations qui vous sont véritablement utiles, pour toute question ou suggestion n'hésitez pas à prendre contact en nous écrivant à formation@level-up-conseil.com.

Bien à vous,

Pour Level Up Conseil
Frédéric TOUMELIN, gérant

