

Engagement qualité (V1 du 15/06/2021)

Bruno Leiner-Franchi, consultant formateur, je m'engage à :

- ✚ Planifier mes interventions afin qu'elles soient conformes aux exigences de mes clients.
- ✚ Impliquer mon client dans l'expression des besoins.
- ✚ Communiquer d'une façon transparente avec mon client.
- ✚ Tenir un langage de vérité et d'intégrité avec mon client.
- ✚ Mettre en œuvre les décisions d'amélioration après analyse de chaque mission et des points positifs comme des points d'amélioration mis en perspective.
- ✚ Bâtir une communication active et intègre vis-à-vis des parties prenantes intéressées par les domaines où j'interviens en montrant ma valeur ajoutée.
- ✚ Suivre une formation certifiante une fois par an.

Planification et détermination des besoins d'apprentissage

- ✚ En contact direct avec le commanditaire, une journée d'immersion dans le cas d'une formation intra, ou à défaut, un entretien téléphonique permet de cerner les attentes, tout en prenant en compte, la personnalisation et l'individualisation des besoins.
- ✚ Une proposition d'objectifs de développement des compétences professionnelles est alors élaborée
- ✚ Découle ensuite la planification en termes de temps d'apprentissage et de mesure de la performance
- ✚ Ces éléments conduisent à la rédaction de la convention de formation. La convention de formation est rédigée et remise au client, un mois avant le début de l'action de formation

Conception des formations et des prestations d'accompagnement

- ✚ Chaque formation fait l'objet d'un programme détaillé et d'un déroulé pédagogique
- ✚ Pour chaque thème, une recherche est réalisée en fonction des objectifs, ainsi que la détermination de la méthode pédagogique en cohérence avec ceux-ci
- ✚ Le programme est ensuite soumis au donneur d'ordre pour validation ou modification
- ✚ A ce stade, l'évaluation à chaud est aussi élaborée en fonction toujours des objectifs de développement des compétences professionnelles déterminés au préalable.
- ✚ Conception des supports et outils de formation (Support power point, workshop, scénarios de mises en situation)

Réalisation des formations et prestations d'accompagnement

- ✚ Mes formations étant des approches comportementales et relationnelles, elles sont réalisées en grande partie en présentiel ou en distanciel selon le choix du commanditaire.

- ✚ J'interviens auprès de chaque stagiaire de manière individuelle concernant les mises en pratique. Je leur apporte ainsi mon expertise et j'évalue également l'atteinte progressive des objectifs de développement des compétences professionnelles de la journée.
- ✚ A cet effet, des tests d'évaluation diagnostique et formative sont réalisés tout au long de la session pour mesurer le degré d'appropriation des objectifs professionnels de la session.

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

- ✚ Mesure de la satisfaction donneurs d'ordre /Financeurs : Un contact avec le client est prévu après chaque sessions de formation pour évaluer sa satisfaction et le cas échéant les actions correctives à apporter
- ✚ Mesure de la satisfaction stagiaire : Une évaluation à chaud est réalisée à l'issue de la formation ainsi qu'une évaluation à froid à M+6
- ✚ Un temps de parole et d'échanges est prévu afin de bien prendre en compte le ressenti des stagiaires, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

Amélioration continue

- ✚ Prise en compte et retours des résultats des questionnaires de satisfaction stagiaires
- ✚ Prise en compte des retours et critiques des donneurs d'ordre
- ✚ Veille permanente du cadre légal de la formation professionnelle
- ✚ Une procédure de réclamation, accompagnée du formulaire, sont disponibles et téléchargeables sur le site www.bflevolution.fr

La présente Démarche Qualité est complétée par un engagement déontologique, qui a également vocation à être communiqué à tout client.