

Engagement Qualité (VI du 15/06/2021)

Vous souhaitez inscrire votre ou vos équipes à une session de formation **INTRA** dispensée par l'organisme de formation BFL Evolution. A cet effet, vous trouverez ci-dessous un process qualité exhaustif afin de vous faciliter l'accès aux différentes informations nécessaires relatives à cette inscription.

Je suis Bruno LEINER-FRANCHI, dirigeant de l'organisme de formation BFL Evolution, et je serai votre interlocuteur unique tant sur le plan administratif, pédagogique et handicap.

BFL évolution est spécialisé sur les thématiques suivantes :

- Leadership & engagement collaborateur
- Performance commerciale
- Management de l'expérience client

Dans le cadre de l'organisation de sessions de formation **INTRA**, BFL Evolution réalise avec vous un entretien téléphonique/visio, ou une réunion d'information, préalable à planifier selon les disponibilités respectives de chaque partie.

A l'occasion de cet échange, les points majeurs de la session de formation seront évoqués afin de vous permettre de bénéficier d'une qualité d'information optimale, qui vous permettra de prendre votre décision, en toute connaissance de cause et enrichir l'expérience apprenant.

Quelles sont les informations à communiquer dans le cadre de cet échange ?

- Dans un premier temps, les prérequis liés à cette session de formation seront à déterminer.
- Dans un second temps, les objectifs professionnels de cette session de formation seront fixés.
- La durée sera exprimée en jours et en heures.

- Quant aux modalités et délais d'accès de cette session de formation, ils seront convenus au regard des disponibilités respectives, à la fois des participants et de l'intervenant. La session de formation **INTRA** peut se dérouler en présentiel, en distanciel, un format hybride peut également être envisagé.

- Les tarifs catalogue sont disponibles sur la page programme formation <https://bflevolution.fr/programmes-de-formation/> Néanmoins, un devis définitif vous sera adressé qui prendra en considération les différentes spécificités de la prestation de formation formulées à l'occasion de l'entretien ou la réunion préalable.

- Quant aux modalités pédagogiques, celles-ci font appel à différentes techniques entre autres :
 - Co-active : Mises en situation avec vidéo + feedback sous forme d'atelier co-développement, & Workshop
 - Interrogative : Tests
 - Expositive : Outils (Smart, Johari, Eisenhower, DISC...)

Les modalités d'évaluation tout au long de la session sont assez variées. Elles intègrent :

- Une évaluation diagnostique :
 - Un questionnaire d'analyse de la demande vous sera adressé afin d'identifier vos attentes spécifiques vis à vis de votre ou vos équipes au regard de cette session de formation.
 - Un questionnaire des attentes de la formation sera adressé à chaque participant afin de recueillir leurs principales attentes au regard du programme pédagogique proposé.

BFL Evolution

- Un test de positionnement avant le démarrage de la session, qui a pour objectif de situer chaque participant au regard des objectifs de développement des compétences professionnelles de la session de formation.
- Evaluations formatives :
 - Test/Quizz pour mesurer le degré d'appropriation de la thématique abordée
 - Evaluation suite mise en situation
 - Mise en application des outils explorés

BFL Evolution est particulièrement vigilant quant aux conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap. Je serai votre interlocuteur handicap et vous pourrez me joindre au **06 74 89 22 86**, ou par mail à brunoleiner@bflevoation.fr.

Dans l'hypothèse où une personne en situation de handicap participerait à une prochaine session, un questionnaire de handicap spécifique lui sera transmis.

Le lieu où se tiendra la session de formation répondra aux normes ERP avec accessibilité aux personnes à mobilité réduite et aux personnes en situation de handicap.

Une fois que les parties (commanditaire & intervenant) se sont mis d'accord sur les modalités de la prestation de formation, BFL Evolution vous adresse une convention de formation qui reprend l'ensemble des éléments évoqués ci-dessus, accompagnée d'un devis.

Ces deux documents doivent être signés par les deux parties. En parallèle, BFL Evolution vous transmet plusieurs documents, à signer également conjointement, nécessaires au déroulement optimal de la prestation de formation à savoir :

- Son Règlement Intérieur : <https://bflevoation.fr/wp-content/uploads/2021/07/Reglement-Interieur-BFL-Evolution-15062021.pdf>
- Ses Conditions Générales de Vente (CGV) : <https://bflevoation.fr/wp-content/uploads/2021/07/CGV-BFL-Evolution-15062021.pdf>
- Son Code de Déontologie : <https://bflevoation.fr/wp-content/uploads/2021/07/Code-de-deontologie-15062021.pdf>

Ces trois documents sont téléchargeables sur le site <https://bflevoation.fr/> tout comme l'ensemble des programmes de formation. <https://bflevoation.fr/programmes-de-formation/>

Dès réception de l'ensemble des documents signés, l'organisme de formation envoie les convocations individuelles à chaque participant

À l'issue de la session, une évaluation à chaud est réalisée par chacun des participants et remise au formateur. Enfin une évaluation à froid sera réalisée entre 4 et 6 mois après la session de formation afin de mesurer les bénéfices enregistrés dans le quotidien de chaque participant.

Il sera également remis à chaque participant un Certificat de réalisation, d'assiduité de présence, validation des acquis et Attestation de fin de formation qui leur permettra de renseigner leur passeport formation

En parallèle, BFL Evolution réalise et vous transmet :

- Les feuilles de présence émargées à la demi-journée par chaque participant et signées également par le formateur afin de vous permettre de faire votre affaire pour le financement de la prestation par votre OPCA
- Un compte rendu de fin de formation.
- Un bilan de la session sous forme de synthèse des évaluations à chaud accompagnée des points forts, ainsi que des axes d'amélioration de la session, exprimés par les participants tant sur le fond que sur la forme
- Une enquête de satisfaction client

BFL Evolution

BFL Evolution attache une grande importance dans la qualité de ses prestations. À ce jour après quatorze ans d'activité, l'organisme de formation n'a enregistré aucune réclamation. Néanmoins, dans une démarche d'amélioration continue, il a mis en place une procédure de traitement des réclamations <https://bflevolution.fr/procedure-de-reclamation/> ainsi, la gestion d'une éventuelle réclamation est à date effective.

J'espère que ce process qualité répond à vos attentes et pour toute question, je vous invite à me contacter via le formulaire de contact ci-joint : <https://bflevolution.fr/contact/>

BFL Evolution