



# CHARTRE QUALITÉ

## • MISE EN OEUVRE / MODALITÉS D'ACCÈS A LA FORMATION / ACCESSIBILITÉ

Pour contribuer à l'évolution des pratiques et des organisations, STEPHANE ANDRE CONSEIL propose des formations intra entreprises ainsi que des formations inter-entreprises pour les particuliers et les salariés inscrits en formation continue :

- Organisées dans les structures du client, mises à disposition par le client, ou encore dans les locaux de STEPHANE ANDRE CONSEIL
- Adaptées à leurs besoins spécifiques,
- Animées par des formateurs de haut niveau.

La mise en œuvre de nos formations intra collectives et individuelles est réalisé en collaboration avec nos clients. Ceci permet de répondre aux objectifs des clients en intégrant leur contexte et celui des participants le cas échéant. L'organisation logistique, technique, pédagogique et financière est établie lors des divers échanges entre le service formation et le client.

La mise en œuvre de nos formations inter est réalisé en amont par la création d'un calendrier de formations, et proposé selon les demandes et les besoins des clients lors du contact avec STEPHANE ANDRE CONSEIL

Les modalités et délais d'accès pour nos formations intra-entreprises sont définies avec nos clients. Les dates et la programmation des sessions sont validées après accord de la proposition commerciale. Les conditions d'annulations/reports sont traitées dans nos conditions générales de vente. Nos clients gèrent les délais d'accès des participants aux sessions de formation.

Les modalités et délais d'accès pour nos formations inter-entreprises sont les suivantes :

- STEPHANE ANDRE CONSEIL s'engage à répondre aux demandes d'informations et d'inscription en adéquation avec les objectifs et la disponibilité du bénéficiaire et les places disponible dans les 72h.
- Les dates des sessions sont à disposition sur le calendrier annuel qui figure sur le site internet ainsi que sur la brochure annuelle.
- Un formulaire d'inscription en ligne est également disponible sur notre site Internet depuis le calendrier.

STEPHANE ANDRE CONSEIL accueille les personnes en situation de handicap dans le cadre de l'aménagement et de l'accessibilité de ses locaux, des locaux du client ou du site de formation, si celui-ci est extérieur à l'entreprise d'accueil.

Quand elle se déroule dans les locaux de STEPHANE ANDRE CONSEIL et dans ceux du client, la formation est accessible à tous les salariés, dans les mêmes conditions d'environnement de travail. Les équipements spéciaux, si nécessaires, sont ceux utilisés au quotidien par les salariés.

Le client doit informer STEPHANE ANDRE CONSEIL au préalable, au moins 8 jours avant le démarrage de la session, de l'inscription d'une personne en situation de handicap à une session de formation. STEPHANE ANDRE CONSEIL peut également adapter les modalités de ses formations (formats individuels, présentiels, distanciels, digitaux), ou le cas échéant, orienter vers un organisme habilité à accueillir des personnes en situation de handicap.

## • PRÉREQUIS

Les prérequis pour les actions de formation proposées sont définis avec nos clients dans nos propositions commerciales. Le client prend en charge la sélection et l'inscription des stagiaires, et s'assure de l'adéquation du niveau d'entrée et de prérequis des participants.

Pour nos formations digitales et distancielles, il est nécessaire de connaître les bases de l'utilisation d'un ordinateur, de disposer du matériel ainsi que d'une connexion internet permettant l'accès à la classe virtuelle.

Pour nos formations inter, aucun prérequis n'est demandé.

## • TARIFS

Nos formations en intra peuvent être réalisées sur mesure ou à partir de notre catalogue et sont adaptées aux cahiers des charges, aux enjeux, aux besoins et contextes de nos clients. Nos tarifs sont évalués en fonction de la nature, de la complexité et de la durée de l'intervention.

Nos formations en inter sont réalisés à partir de notre catalogue prédéfini de formations. Les tarifs de ces formations sont fixés sur le site internet, dans la brochure annuelle ainsi que dans les programmes de formation.

## • LANGUE DE FORMATION

Sur le territoire national, la maîtrise du français est nécessaire, les formations étant réalisées en français et les livrables fournis en langue française.

Sur demande, nos formations peuvent être réalisées et animées en anglais et en allemand.

## • PÉDAGOGIE

Nous assurons l'adéquation des contenus pédagogiques avec les objectifs de la formation intra en co-construisant nos actions avec nos clients. Ceci permet de vérifier que chaque séquence pédagogique est bien en lien avec les objectifs de la formation.

Nous assurons également l'adéquation des contenus pédagogiques des formations inter en fonction des objectifs définis sur les programmes des formation proposés.

Les parcours peuvent présenter des séquences en présentiel, à distance et ou en digital ainsi que des temps d'accompagnement individuels et collectifs. Nos formations font appel à des méthodes pédagogiques variées (Apports théoriques - Coaching physique des orateurs sur la technique - Entraînement et mises en situations - Auditions individuelles filmées et debriefing des vidéos...) et des temps de partage et de réflexion.

Un positionnement des stagiaires avant/après la formation est mis en place.

Évaluation des connaissances et des compétences acquises : des exercices et travaux pratiques, des actions de répétition de mise en situation professionnelle permettent d'évaluer l'assimilation des connaissances.

## • FORMATEURS

Tous nos formateurs sont recrutés sur la base de leur expertise, leur certification et leur expérience de l'entreprise. Ils ont déjà animé des formations et sont formés par la Directrice Pédagogique de STEPHANE ANDRE CONSEIL. Ils sont suivis selon notre processus qualité interne. Chaque formateur recruté est formé à notre approche et nos méthodes pédagogiques en suivant au moins 1 fois un module de formation avec un formateur confirmé.

Après débriefing, sa première animation est supervisée par le consultant responsable de l'activité formation. Celui-ci valide la capacité du formateur à animer seul. Dans le cas contraire, il complète sa formation.

## • ÉVALUATION / SATISFACTION

Pour évaluer la satisfaction des stagiaires et mesurer l'atteinte des objectifs à l'issue de la formation, un questionnaire de satisfaction à chaud est adressé à l'ensemble des participants

- soit par le client qui souhaite utiliser son propre support d'évaluation.
- soit par le formateur de STEPHANE ANDRE CONSEIL sous la forme de questionnaires matérialisés à chaud, remplis par les stagiaires en fin de formation.

Dans les deux cas, ces feedbacks sont partagés entre le clients et STEPHANE ANDRE CONSEIL.

## • ABSENCE / ABANDON

En cas d'absence et/ou d'abandon d'un stagiaire en cours de formation, le formateur s'engage à en informer la Responsable Administrative de STEPHANE ANDRE CONSEIL et son client le jour même (le cas échéant).

- En cas d'absence en formation intra et inter en formation continue, le client de STEPHANE ANDRE CONSEIL prendra la décision du maintien ou non du stagiaire dans la formation. En cas d'absence d'un particulier, l'administration tente de joindre le participant pour en apprendre davantage.
- En cas d'abandon en formation intra et inter en formation continue, le client pourra décider de réinscrire le participant sur une autre session ou de mettre en place un suivi plus individualisé si besoin. En cas d'abandon d'un particulier, le formateur s'engage à en informer l'administration le jour même, et s'engage à tout faire pour éviter l'abandon.

## • RÉCLAMATION / LITIGE

Tout incident qualité fait l'objet d'une analyse entre le Directeur de STEPHANE ANDRE CONSEIL et le client ainsi qu'avec le formateur. Le suivi fait l'objet d'un rapport et d'un accompagnement.

Le règlement des litiges est précisé dans nos conditions générales de vente et nos conventions de formation.