

Engagement Qualité

Sylvaine Weber, Etat d'Esprit Coaching

Planification et détermination des besoins d'apprentissage

1. J'ai un contact direct avec mon commanditaire et / ou receveur de la formation pour comprendre le contexte de la demande.
2. Je valide la pertinence de répondre à la demande par une action de formation.
3. Je valide avec mon commanditaire les objectifs pédagogiques poursuivis.
4. Je valide la faisabilité d'une action de formation efficace au regard des contraintes posées par le commanditaire, en terme de temps et de budget.

Conception des formations et des prestations d'accompagnement

1. Je choisis des outils de formation adaptés aux objectifs pédagogiques poursuivis.
2. Je prends en compte les profils des participants dans la construction des modalités de formation.
3. Je propose des modalités de formation / action, associant les apports théoriques à l'expérimentation, en vue d'une meilleure intégration du contenu par les participants.
4. Je propose, à chaque fois que cela est adapté, plusieurs modalités de formation différentes afin de permettre une co-construction du programme avec mon commanditaire.
5. Je fais valider la construction finale par le commanditaire.

Réalisation des formations et prestations d'accompagnement

1. J'adapte le contenu et les modalités en fonction des attentes exprimées par les participants en début de formation, de la dynamique du groupe et de l'évolution de la formation.
2. Je suis à l'écoute des besoins des participants et du niveau d'énergie du groupe en début et tout au long de la formation.
3. J'ajuste les modalités de délivrance des apports théoriques en fonctions des situations réelles des participants.
4. Je m'assure que les conditions matérielles de la formation sont compatibles avec une réalisation efficiente de la formation.

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

1. Je réalise une évaluation à chaud en fin de formation pour estimer le niveau de réponse aux attentes des participants.
2. Je prends contact après la formation avec le donneur d'ordre pour lui faire part de la synthèse des évaluations.
3. Je communique au commanditaire toutes les pièces justificatives qu'il me demande.
4. Je mesure régulièrement la satisfaction des donneurs d'ordre ainsi, en cas de contact préalable direct, avec les financeurs.

Amélioration continue

1. Je fais un bilan de chacune de mes actions de formation afin de définir et de pérenniser les bonnes pratiques.
2. Je fais évoluer mes programmes en fonction du retour d'évaluation.
3. Je traite systématiquement les insatisfactions.
4. Je me forme de façon continue pour améliorer mes compétences de formateur.