



CHARTRE QUALITE ET DEONTOLOGIQUE

Décret du 30 juin 2015 sur la qualité des actions de formation professionnelle continue

Fabienne Kovacic
01/01/2017

SOMMAIRE

- I – Preamble
- II – Notre champ de compétences
- III – Les enjeux de la démarche
- V – Nos engagements déontologiques
- VI – Management de la qualité
- VII – Diffusion de la charte

I – Préambule

Claramedia réalise des prestations de conseil, accompagnement et des formations sur-mesure en anglais pour répondre aux besoins spécifiques de nos clients. Soucieux de toujours proposer le meilleur service à nos clients, et de garantir la qualité des processus pédagogiques et des formations dispensées, l'objet de cette charte est de promouvoir notre démarche.

- ✓ Claramedia met son expérience et ses connaissances au service de l'entreprise et du stagiaire.
- ✓ Claramedia se porte garant de la qualité des partenaires qui l'assistent dans ses missions et du caractère éprouvé des méthodes et outils qu'elle met en œuvre dans l'accomplissement de sa mission.

Claramedia atteste sa conformité aux critères qualité énoncés par l'article R6316-1 du Code du travail rappelés ci-dessous :

1. l'identification précise des objectifs de la prestation et son adaptation au public accompagné ;
2. l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux public des bénéficiaires ;
3. l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de prestation ;
4. la qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés de la prestation ;
5. les conditions d'information du public sur l'offre de service, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
6. la prise en compte des appréciations rendues par les bénéficiaires de la prestation.

II – Notre champ de compétences

Les actions de Claramedia couvrent la formation professionnelle en langue anglaise sur trois axes en simultanément

- 1) Techniques de communication en anglais : prise de parole ciblée
- 2) Formation en anglais langue étrangère
- 3) Développement personnel (confiance en soi et posture)

Les différentes actions couvrent essentiellement les domaines suivants :

Effective Meetings – Réussir sa réunion
Get your Elevator Pitch Right! – Présenter son projet en une minute
Business Meetings and Presentations – Foundation – Structurer ses interventions
Business Meetings and Presentations – Foundation – Savoir convaincre
Successful Negotiation Skills – Mieux négocier en anglais
Socialising for Business – Divertissement d'affaires
Speak English for Real! – Remise à niveau
Speak English for Real! – Renforcement
Speak English for Real! – Perfectionnement
Survival Travel English – Voyages d'affaires et de tourisme
Telephone Skills and Small Talk – Les bons réflexes au téléphone
How can I help you! – Accueil de groupes étrangers
Effective Email Writing – L'écrit professionnel en anglais
Canterbury Study Trip – L'immersion en Angleterre
In-company Specific Training – Séminaires intra-entreprises

Les clients de Claramedia, français, se situent principalement dans la région des Hauts de France, et s'étendent au niveau national.

Les clients de Claramedia sont des entreprises (B to B) de dimension internationale, des laboratoires de recherche ou des universités, ou des entreprises de taille plus petite dont les produits innovants ont pour vocation de se développer rapidement sur le marché international.

III – Les enjeux de la démarche

✓ **Qualité de nos actions de formation**

Notre volonté est de nous adapter continuellement aux évolutions, qu'elles soient réglementaires ou spécifiques aux métiers. Claramedia est toujours à la pointe des exigences métier des professionnels travaillant à l'international afin de s'assurer que la formation est toujours appropriée au contexte économique de l'entreprise et aux besoins de l'apprenant. Claramedia s'assure ainsi de la formation continue des personnels chargés de l'enseignement.

✓ **Lisibilité de notre offre de formation**

Il est important pour Claramedia de promouvoir la démarche qualité auprès des formateurs, des stagiaires, des clients et des financeurs afin de tenir les engagements pris en mettant en œuvre la démarche qualité.

IV – Nos valeurs

✓ **Qualité (des processus pédagogiques) et programmes sur mesure**

Les formations sont adaptées au métier et aux besoins de communication immédiats des stagiaires.

✓ **Pédagogie sur mesure (centrée sur les besoins du client et du stagiaire)**

Les formations prennent aussi en compte l'identité de chaque client, ainsi la personnalité de chaque apprenant, afin de co-construire le parcours de formation.

✓ **Pédagogie pragmatique**

Toutes les formations sont pratico-pratiques afin de développer des compétences de communication efficaces et opérationnelles en un temps très court.

✓ **Service**

Satisfaction des stagiaires et de l'ensemble de nos partenaires/clients

V – Nos engagements déontologiques

Le Formateur-Consultant :

- Exerce son activité en étant responsable et indépendant dans le respect des valeurs et usages de la profession.
- Fait preuve de rigueur et de savoir-faire dans tous ses actes professionnels
- Consacre le temps et les moyens nécessaires à sa formation et à son perfectionnement, ainsi que pour ses collaborateurs
- Se donne les moyens de mener avec pertinence les phases de l'ingénierie de formation :
- Maîtrise l'analyse de la demande
- Cerne les objectifs de l'entreprise
- Détecte les besoins des personnes à former
- Conçoit et/ou applique le cahier des charges
- Vérifie la validité des acquis
- Est capable d'effectuer un audit et un diagnostic dans sa spécialité en établissant les recommandations qui s'imposent
- Tient compte des normes en vigueur
- Maîtrise un éventail de méthodes et moyens pédagogiques pour le développement de son activité, notamment ceux qui favorisent l'interactivité
- Conçoit ou choisit des supports pédagogiques adéquats
- Cite ses sources, respecte la propriété intellectuelle
- Veille à établir le juste rapport qualité prix de sa prestation.
- Applique la règle absolue du secret professionnel dans le cadre de sa mission.

Le Formateur-Consultant refuse les missions pour lesquelles il lui est impossible de respecter les principes de la sa charte déontologique et de la charte qualité professionnelle Claramedia.

VI – Management de la qualité

Le management de la qualité est piloté par la formatrice/gérante de Claramedia : Fabienne Kovacic

Promesse n°1 : la continuité

Comptez, aujourd'hui, tout comme hier et demain, sur une qualité qui fera de votre succès le nôtre.

Promesse n°2 : la qualité

Comptez sur une méthode éprouvée, sans cesse adaptée, ainsi que sur la formation continue que reçoivent nos collaborateurs dans le maniement des technologies les plus récentes.

Promesse n°3 : les résultats

Comptez sur des résultats surprenants, dans les délais les plus brefs

Promesse n°4 : l'honnêteté

Comptez sur une évaluation honnête concernant vos objectifs.

Promesse n°5 : la flexibilité

Comptez sur un large éventail de possibilités pour atteindre votre objectif.

Promesse n°6 : l'ouverture

Comptez sur une organisation qui a les idées larges, qui réserve un accueil chaleureux et qui intègre dans ses leçons la richesse culturelle de la langue.

Promesse n°7 : l'intensité

Comptez sur un maximum d'investissement et d'engagement de la part de nos collaborateurs lorsqu'ils vous transmettent leur savoir.

Promesse n°8 : la créativité

Comptez sur un perfectionnement continu de notre méthode et sur du matériel vivant et actuel pour un apprentissage agréable.

Promesse n°9 : le respect

Comptez sur une cordialité, une approche humaine et le respect de l'individu.

✓ **Contrôles internes**

Nous nous sommes fixés un indicateur qualité générique : le taux de satisfaction stagiaire. Ce taux est recueilli sur les différents points identifiés dans la fiche d'appréciation que chaque stagiaire remplit en fin de formation.

Pour chaque action de formation, les fiches d'appréciation sont traitées pour obtenir les taux de satisfaction stagiaire et un bilan de synthèse est rédigé, archivé et envoyé à nos commanditaires client.

Nous nous sommes fixés un objectif qualité de 80 % de taux de satisfaction.

Si le taux de satisfaction est < 80%, c'est une non-conformité. Chaque non-conformité est analysée, et des actions correctives sont identifiées. Les résultats de ces actions correctives sont ensuite mesurés.

Une Identification des succès est également réalisée une fois par an pour identifier et déployer les bonnes pratiques à diffuser.

Un bilan annuel documenté sera réalisé et enregistré par client.

VII – Diffusion de la charte

Diffusion à la demande, auprès des partenaires et clients.

Fait à *Villeeneuve d'Ascq*

le *1/01/2017* 