



CHARTRE QUALITE

La charte qualité est l'engagement pris par toute l'équipe pédagogique de l'organisme de formation KIESENS dans le cadre de l'amélioration permanente des formations proposées et du référentiel qualité Qualiopi.

Nos valeurs : Nous souhaitons, au cours de votre formation, partager ces valeurs avec vous car nous sommes résolument orientés vers l'humain.

- ✓ Bienveillance : respecter et s'adapter au rythme de chacun
- ✓ Proximité : être proche de vous et disponible pour répondre à vos interrogations
- ✓ Respect : mettre en place des solutions adaptées qui tiennent compte de vos exigences
- ✓ Exigence : professionnalisme, expertise dans les informations transmises, formations dispensées et celles reçues, dans la relation aux autres pour apporter le meilleur.

Nos 7 engagements pour garantir la qualité de nos prestations de formations :

- ✓ Accompagner chaque client / demandeur ou stagiaire dans l'analyse de ses besoins et lui conseiller une réponse adaptée.
- ✓ Assurer une réactivité pédagogique, commerciale et administrative suite aux demandes de partenariat.
- ✓ Concevoir chaque programme de formation en cohérence avec les objectifs opérationnels.
- ✓ S'adapter aux contraintes des stagiaires afin d'être au cœur de leurs problématiques.
- ✓ Animer les formations de façon interactive et impliquer les stagiaires comme acteur de leur apprentissage en les mettant en situation, dès lors que cela est réalisable.
- ✓ Mesurer la qualité des prestations dans le cadre de la démarche d'amélioration continue.
- ✓ Procéder à une veille réglementaire, pédagogique et technologique permettant d'actualiser régulièrement les compétences de chacun dont celles des intervenants.

Nos axes de mesure de la qualité de la formation :

Nous nous engageons à :

- ✓ Effectuer un suivi de nos formations et le tenir à disposition si nécessaire des donneurs d'ordre et des stagiaires.
- ✓ Procéder, sur demande, à une évaluation des stagiaires avant et après la formation pour mesurer les acquis.
- ✓ Réaliser un bilan à chaud pour mesurer la satisfaction des stagiaires.
- ✓ Réaliser un bilan à froid à la demande du donneur d'ordre.
- ✓ En cas de non-conformité, avis défavorable ou de défaut qualité d'une formation, analyser les raisons du dysfonctionnement et mettre en place les mesures correctives nécessaires.

Lyon, le 20 août 2023

Le signataire (Nom, Prénom, Fonction)