

# CHARTRE QUALITÉ – NOS ENGAGEMENTS

## Planification et détermination des besoins d'apprentissage

1. Proposer des parcours individualisés
2. Évaluer le niveau de connaissance à l'entrée en formation.
3. Définir des objectifs de formation personnalisés
4. Attester des acquis en fin de formation

## Conception des formations et des prestations d'accompagnement

1. Respect du cahier des charges
2. Fournir un livret d'accueil
3. Fournir un programme et du calendrier détaillé de la formation
4. Fournir des supports de formation de qualité, pédagogiques, en format papier ou numérique
5. Evaluer l'acquisition des compétences par la réalisation de QCM, test, questionnaire, entretien....
6. Fournir une assistance pédagogique

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

1. Évaluer la satisfaction des stagiaires concernant : la qualité d'animation du formateur et des supports de formation, le respect des objectifs et du programme, l'évaluation de l'acquisition de connaissance, les modalités logistiques et d'accueil de la formation, suggestions d'axes d'amélioration...
2. Évaluer l'efficacité de la formation : attentes satisfaites ou non, possibilité ou non de mettre en application.

## Amélioration continue

1. Prise en compte des évaluations et des suggestions des stagiaires et entreprises clientes
2. Groupe de travail pour l'amélioration continue : étude des échecs, abandons, insatisfactions.
3. Formation continue des formateurs
4. Mise en place d'une CV-thèque

ENVOXOO  
SARL au capital de 1 000€  
424 rue de la blanchisserie  
59270 St Jans Cappel  
RCS Dunkerque 831 648 480



Je soussigné **Pierre Deruel** m'engage à respecter le présent engagement qualité et à le communiquer à toute personne en faisant la demande.

**Pierre Deruel**