

## Comment concrètement se déroule notre prestation lorsque vous faites appel à nous ?

1. Lorsque vous nous contactez pour un besoin identifié, nous étudions avec vous votre demande, les enjeux auxquels il répond, et les traduisons en compétences visées pour le public cible.
2. Nous construisons la solution pédagogique que nous vous proposons et vous la soumettons sous forme de « proposition d'intervention », incluant les aspects pédagogiques, organisationnels, et tarifaires. La proposition d'intervention est accompagnée de nos conditions générales de vente et de notre politique de confidentialité.
3. Dès que la ou les sessions de formation sont planifiées, nous formalisons une convention de formation pour chaque session. Elle précise les conditions particulières d'exécution de la prestation : date, durée, compétences développées, formateur, modalités pratiques et financières, programme...
4. Nous déterminons ensemble les modalités de convocation et d'information des stagiaires sur les modalités pratiques de déroulement de la formation.
5. Un questionnaire préparatoire est adressé aux stagiaires. Il permet au formateur de prendre connaissance du contexte des stagiaires, et d'ajuster le contenu et/ou les modalités pédagogiques à leurs profils, dans le cadre du programme prévu. Ce questionnaire permet également de placer chaque participant dans une posture active dans le processus d'apprentissage.
6. L'acquisition des compétences attendues est mesurée tout au long de la formation sous forme d'évaluation formative, au travers d'exercices, quiz, mises en situation selon la nature de la formation dispensée.
7. Les ressources pédagogiques remises aux participants incluent au minimum le support de la formation et des fiches pratiques. Il inclut également un livret individuel de progrès, permettant à chacun de constituer son plan d'actions de mise en œuvre des acquis.
8. Lorsque la formation prend la forme d'un parcours constitué de différents temps pédagogiques, des ressources sont également mise à la disposition des participants pour maintenir leur engagement dans une dynamique de progrès. Notamment, un dispositif d'exercices participatifs et interactifs et/ou un coaching permet de conserver un lien dans le groupe constitué.
9. Chaque formation donne lieu à une appréciation « à chaud » par chaque stagiaire. L'analyse des questionnaires permet de vous faire un retour sur le niveau de satisfaction, et de prendre en compte les éventuelles réclamations dans une démarche d'amélioration continue.
10. Un questionnaire est également adressé aux participants quelques semaines après la fin de la formation pour questionner « à froid » l'impact de la formation et la mise en œuvre effective des compétences acquises. Une synthèse vous est adressée.
11. Environ 3 mois après la fin de notre prestation, nous vous adressons également un questionnaire qualité. Il permet d'apprécier votre satisfaction en tant que commanditaire et partie prenante du processus d'apprentissage, et nous permet de faire évoluer nos prestations dans une démarche d'amélioration continue.