

# SUIVI QUALITE

## NOS INDICATEURS DE PERFORMANCE

Chaque formation est pour nous l'occasion de mesurer notre performance. Nous produisons des données chiffrées (statistiques établies à partir des questionnaires de satisfaction) relatives à 18 indicateurs de performance afférents aux stagiaires et 6 indicateurs de performances afférents aux donneurs d'ordre. Ces 24 indicateurs nous permettent d'évaluer notre performance concernant l'ingénierie de formation, l'ingénierie pédagogique, le suivi administratif, comptable et la planification, l'environnement de notre centre de formation, le contenu et les objectifs des formations, la pédagogie des formateurs, la dynamique de groupe, le passeport de montée en compétence.

Nous suivons également des indicateurs afférents à l'attestation du respect de nos quatre engagements qualité.

Information Inscription : Qualité des Informations, Délai de Convocation

Environnement du centre de formation : Accueil et Service ; Qualité des salles de formation ; Satisfaction du matériel utilisé

Contenu et objectifs du stage : Correspondance du sujet à vos attentes, Niveau adapté à vos besoins ; Réalisation du Programme attendu ; Durée de la formation

Pédagogie : Disponibilité du formateur ; Qualité d'animation pédagogique, Maîtrise du sujet ; Support de cours

Dynamique de groupe : homogénéité du groupe ; participation du groupe ; Ambiance générale de la formation

Bilan : Appréciation globale ; Mise en œuvre des acquis au travail

Ingénierie de formation : Qualité des informations communiquées ; Suivi par votre conseiller dédié

Ingénierie pédagogique : Proposition pédagogique conforme à vos attentes

Service administratif et comptable : Réactivité dans les démarches

Passeport de montée en compétence : Mise en pratique des savoirs acquis en formation

Appréciation globale de notre prestation