

ENCADREMENT AUX PRESTATIONS

Procedure: P05 Rev.0 - Oct-2022

Démarches amélioration continue

Procedure: P05-05 Rev.0 - Oct-2022

Dans le cadre d'une amélioration continue de la qualité de nos services, voici les démarches mises en action par YOU-mans :

♣ **Par rapport aux clients :**

- ✓ Identifier soigneusement les objectifs de formation, recueillir les attentes des stagiaires et adapter la formation au public formé
- ✓ Veiller à prendre en charge et accompagner les personnes en situation d'handicap avec bienveillance
- ✓ Veiller sur l'évolution continue des compétences des intervenants
- ✓ Veiller à mettre en place une analyse minutieuse et un plan d'action pour chaque incident ou dysfonctionnement remonté

♣ **Démarches qualité par rapport aux participants :**

- ✓ Prêter attention aux attentes du stagiaire, adapter au public les dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation.
- ✓ Vérifier les compétences du formateur, ses moyens pédagogiques, ses programmes techniques, ses matériaux et ses supports stagiaires
- ✓ Encadrer le formateur selon les démarches qualité énoncées dans nos procédures en ligne.

♣ **Démarches qualité par rapport aux financeurs**

- ✓ Organisation minutieuse des dossiers
- ✓ Respect des délais
- ✓ Relations basées sur la bonne humeur et la bienveillance
- ✓ Analyse et plan d'action pour tous suggestions et commentaires

♣ **Démarches qualité par rapport aux formateurs**

- ✓ Vérifier les prérequis des stagiaires
- ✓ Mettre à disposition le matériel et les outils pédagogiques nécessaires au bon fonctionnement de la formation
- ✓ Support logique et administratif de tous leurs interventions
- ✓ Sauvegarde hebdomadaire de tous les supports formatifs