

CHARTE QUALITE – NOS ENGAGEMENTS QUALITE DE LA FORMATION (Présentiel, Classes virtuelles)

Toutes nos prestations et formations sont personnalisées et se doivent de répondre précisément à la demande de nos stagiaires et des organisations clientes.

Notre engagement qualité est structuré autour de trois axes :

- La satisfaction des stagiaires et des organisations clientes.
- L'implication du personnel.
- L'amélioration continue de nos prestations

1. Nos engagements qualité

- Accompagner nos stagiaires et leurs organisations dans l'analyse de leurs besoins et leur conseiller le plan d'actions le plus adapté.
- Assurer une réactivité pédagogique, commerciale et administrative, en conformité avec nos procédures internes.
- Concevoir chaque programme de formation en cohérence et transparence avec les objectifs poursuivis.
- Choisir nos intervenants sur la base de leurs compétences théoriques et pratiques, mais aussi de leur savoir-faire pédagogique et de leur implication dans la réussite des projets.
- Animer nos stages de façon vivante et impliquer nos stagiaires comme acteur de leur apprentissage en les mettant en situation, dès lors que cela est réalisable.
- Remettre à chaque stagiaire un document pédagogique adapté et pertinent.
- Mesurer systématiquement la qualité de nos prestations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.
- Procéder à une veille réglementaire et technologique permettant d'actualiser régulièrement nos connaissances et celles de nos intervenants.
- Procéder au suivi des formations dans le temps quand elles sont nécessaires (recyclage, mise à jour...)
- Intégrer à chaque étape de conception et de réalisation des formations les principes d'éco-conception.

2. Mesure de qualité de la formation

Nous nous engageons à :

- Effectuer un bilan de chacune de nos formations et le tenir à disposition des commanditaires ;
- Procéder, sur demande, à une évaluation des stagiaires avant et après la formation pour mesurer les acquis ;
- Réaliser un bilan à froid (3 à 6 mois après la formation) si le commanditaire le souhaite ;
- En cas de non-conformité ou de défaut qualité d'une formation, analyser les raisons du dysfonctionnement et mettre en place les mesures correctives nécessaires.

Comme dans nos démarches de conseil, SYNAPSYS s'appuie sur la roue de Deming :

Plan – Do – Check – Act, pour réaliser notre démarche d'amélioration continue.

