

CHARTRE QUALITE **DEMARCHE QUALITE ET D'AMELIORATION CONTINUE**

La démarche Qualité décrite dans le présent document est d'application volontaire et complémentaire aux obligations réglementaires. Les valeurs d'éthique et de qualité sont inhérentes aux missions menées et à l'esprit qui engage les collaborateurs de **FACEI**.

Cette charte est le reflet du processus d'évaluation continue permettant d'améliorer nos pratiques sur les plans pédagogique, réglementaire, de gestion humaine et matérielle, et de relations aux différentes parties prenantes.

1. Accueil et Ressources

Nous portons une volonté de maintenir des horaires d'accueil très flexibles, tenant compte des contraintes du public, notamment lors des positionnements hors temps de travail des salariés (par prise de rendez-vous).

Nous possédons une éthique professionnelle reconnue et nous engageons à une totale confidentialité des échanges à tout stade de l'accompagnement (accueil, intégration, suivi...).

Nous délivrons par ailleurs sur demande une première rencontre gratuite et sans engagement pour tout premier niveau d'information.

La structure met à disposition des bénéficiaires des documentations variées. Internet est en accès libre, dans le respect des règles de bonne conduite.

Nos outils sont fiables et reconnus pour leur intérêt pratique et leurs qualités d'information.

La reprographie de documents est conforme aux textes législatifs et réglementaires relatifs au droit de la reproduction.

2. Equipes pédagogiques

L'organisme mobilise ses moyens, se structure et organise ses fonctions pour garantir les services attendus.

Fonction support

L'équipe de Direction maintient et développe les compétences en matière administrative, financière, et de gestion des ressources matérielles et humaines, en relation avec les donneurs d'ordre.

Nous organisons des séances d'échanges de pratique régulières, afin de partager et améliorer nos outils, nos méthodes et nos postures.

Ces réunions permettent également de garantir l'homogénéité méthodologique des prestations.

Professionnalisation de l'équipe

FACEI dispose d'un personnel qualifié et aux compétences pluridisciplinaires en lien avec une sérieuse expérience du terrain : psychologue du travail, ingénieur de formation, et sollicitation parfois selon le besoin d'experts dans différents domaines de l'entreprise.

Disposant de plus de 25 années d'expérience, chacun des dirigeants dispose d'une formation qualifiante lui permettant d'utiliser les outils, tests et méthodes pédagogiques de manière continue et innovante.

Nous proposons aux bénéficiaires des compétences pluridisciplinaires qui garantissent un regard pluriel.

Des réunions de concertation et de développement des pratiques sont organisées en continu et chaque intervention bénéficie d'un debrief.

3. Mise en œuvre des actions

Acteur pédagogique, **FACEI** est en capacité de construire des réponses et des parcours personnalisés en individuel ou en collectif.

Chaque action :

- vérifie l'adhésion des participants au projet.
- est soumise à un diagnostic préalable et à des recommandations finales
- repose sur une élaboration des contenus en lien avec les objectifs.
- dispose de modalités d'évaluation des connaissances et des capacités acquises.
- offre un suivi post-action
- s'inscrit dans une analyse des indicateurs de satisfaction et d'atteinte des objectifs fixés, dans un but d'amélioration des pratiques et de mesures correctives possibles.

Nous garantissons un accueil chaleureux et un suivi individuel de qualité, accompagné :

- ✓ d'un esprit de valorisation des personnes et des parcours.
- ✓ d'une égalité de traitement entre tous les participants.

Nous fonctionnons en réel partenariat avec les participants à nos actions et les parties prenantes et nous engageons à :

- ▶ Conseiller les actions appropriées dans le cadre de nos compétences.
- ▶ Définir ensemble avec le client les objectifs et les attentes.
- ▶ Proposer des démarches pédagogiques pertinentes et nous assurant de la bonne utilisation des outils correspondants.
- ▶ Faire appel à des méthodes et des techniques fiables et validés par une psychologue du travail diplômée.
- ▶ Suivre attentivement le déroulement de ces actions et en faisant le point régulièrement avec les acteurs concernés.
- ▶ Nous assurer à chaque étape que le bénéficiaire ait compris la méthodologie et le rôle des outils proposés.
- ▶ Offrir un temps suffisant entre les séances pour le bénéficiaire afin d'avancer dans sa réflexion, mener des démarches et effectuer ses travaux en autonomie.
- ▶ Mener une évaluation permettant d'apprécier les domaines dans lesquels les participants ont progressé, l'évolution par rapport à l'objectif initial, la faisabilité du plan d'action.
- ▶ Maintenir une relation avec les parties prenantes afin d'ajuster si nécessaire le déroulement.

4. Suivi

Pour toutes les actions de formation, nous nous engageons à répondre à toute demande post-formation, quel que soit le temps écoulé après l'action.

Un suivi sur le terrain est également préconisé dans le cadre des actions à la demande des entreprises, afin de suivre la répercussion dans l'activité, les améliorations obtenues.

Dans le cadre des bilans de compétences, un entretien de suivi est proposé au bénéficiaire dans les 6 mois suivant la fin du bilan, afin de faire le point, d'évaluer la mise en œuvre du projet, de prévoir d'éventuels ajustements du plan d'action.

5. L'environnement socioéconomique et réglementaire

Acteur de terrain, FACEI :

- ✦ connaît le milieu socio-économique de ses domaines de compétences et peut, de fait, effectuer une analyse de besoins, tant dans l'entreprise cliente que sur son territoire.
- ✦ est au fait des actualités sur les circuits de financement de la formation professionnelle et appuie les bénéficiaires dans leurs démarches.
- ✦ est informé sur les différentes modalités de professionnalisation des parcours et d'accès à la formation, et conseille ses interlocuteurs.
- ✦ Partage ses acquis avec d'autres organismes et les acteurs de son territoire, et peut envisager des mutualisations de compétences et des partenariats.

Réglementation

FACEI respecte la réglementation concernant les organismes de formation professionnelle continue et les formalités juridiques et conventionnelles associées (déclarations réglementaires, conventions, contractualisation, documents de suivi et de bilans...).

Nous engageons dans le respect des règles et chartes des acteurs du domaine (financeurs, institutionnels, partenaires...), et dans l'application des règles déontologiques définies dans les textes législatifs et réglementaires.

Communication interne et externe

Nous informons clairement et complètement sur nos actions de formation et d'accompagnement via notre site internet / les réseaux sociaux / la participation à des forums / la diffusion auprès de nos entreprises clientes, de leurs salariés, des bénéficiaires reçus lors de nos actions, et de nos divers partenaires.

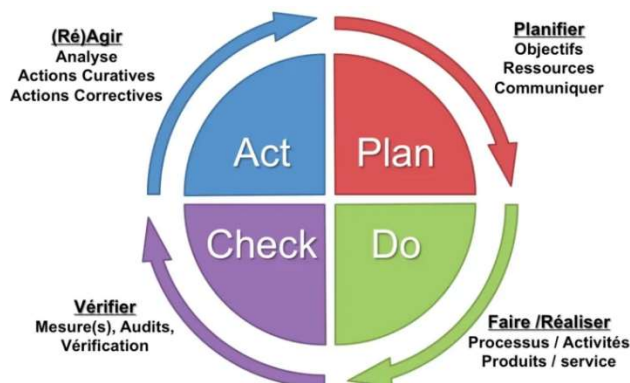
6. Amélioration continue

Nous avons à cœur de poursuivre le développement de projets pédagogiques riches et d'actions en adéquation avec les attentes du territoire.

Nos démarches s'inscrivent dans une volonté d'amélioration continue de nos pratiques, dans le but d'optimiser la satisfaction de nos clients, de répondre au mieux à leurs besoins et d'inscrire nos actions dans un partenariat durable.

Les process internes décrits dans la présente charte répondent à cet objectif de qualité de nos actions, complété par un dispositif d'amélioration continue de type PDCA.

Roue de DEMING ou PDCA



Nous disposons de plusieurs descriptifs et modalités opératoires que nous tenons à disposition :

- ▶ Process d'évaluation Amont – Pendant – Aval.
- ▶ Process de personnalisation de l'accès à la formation.
- ▶ Charte d'accueil et d'accessibilité des formations aux personnes en situation de handicap.
- ▶ Protocole de validation du positionnement et de récolte des besoins et attentes des participants avant entrée en formation.
- ▶ Gestion des absences et abandons.
- ▶ Descriptif d'adaptation des modalités pédagogiques.

Maintien de différentes veilles :

- ✓ Réglementaire dans le champs de la formation et du handicap.
- ✓ Documentaire sur les métiers, les compétences et les emplois.
- ✓ d'Innovations pédagogiques et technologiques.
- ✓ d'Informations génériques (économique, juridique, social...).

Mise en place d'indicateurs clés :

- Taux de satisfaction.
- Taux de réalisation à 6 mois.
- Analyse et diffusion mise à jour.
- Prise en compte des avis et témoignages des participants et parties prenantes.
- Tenue des recommandations des entreprises clientes.