

**Bureaux Nancy (54) et Saint Dié des Vosges (88)**

Tél 06 25 92 36 17 ac@carrus-conseil.fr

[www.carrus-conseil.fr](http://www.carrus-conseil.fr)

N° activité de formation : 41 54 03448 54

**ENGAGEMENT QUALITE 2024****Planification et détermination des besoins**

1. Investigation pour cerner les attentes et les besoins
2. Échanges pour identification des besoins
3. Préconisations d'intervention
4. Hiérarchisation des thèmes à aborder
5. Capacité à répondre à la demande au vu des informations recherchées et communiquées

**Conception des formations ou des prestations d'accompagnement**

1. Conception d'une trame d'intervention
2. Choix des modules à aborder
3. Préparation des supports pédagogiques
4. Sélection d'outils pour soutenir la prestation d'accompagnement
5. Élaboration d'un devis en adéquation avec les besoins de prestations

**Réalisation des formations et prestations d'accompagnement**

1. Accueil / Création d'un climat propre à l'apprentissage
2. Freins et leviers d'apprentissage / Attentes de la formation
3. Cas pratiques + lien partie théorique / Mise en situation
4. Qu'avez-vous retenu ? Points clés / Identification d'1 ou 2 objectifs à mettre en oeuvre
5. Questionnaire de satisfaction à chaud

**Mesure de la satisfaction des clients (donneurs d'ordre, financeurs et apprenants)**

1. Réalisation d'un questionnaire à chaud remise à tout stagiaire
2. Création d'une évaluation à froid par rapport aux attentes de la formation
3. Création d'un questionnaire à destination du donneur d'ordre afin d'évaluer la qualité de formation
4. Retour des financeurs en fonction de leur procédure interne
5. Grille d'évaluation niveau entrée - niveau sortie / Compétence

**Amélioration continue**

1. Prise en compte des questionnaires de satisfaction "apprenant(e)s" ou « accompagné(e)s
2. Analyse du questionnaire "donneur d'ordre" et prise en compte du retour
3. Prise en compte des remontées ou des exigences des financeurs
4. Réactualisation de certains contenus en fonction de la législation en vigueur
5. Recherche ou création d'outils ou supports pour améliorer ma pratique