

Nos engagements qualité

Prestataire d'actions concourant au développement des compétences, mentionné à l'article L. 6313-1 **CSB formation est certifié QUALIOPi** dans la catégorie Actions de formation. Nous nous engageons à ce titre à satisfaire aux 7 critères qualité de la formation professionnelle :

- 1° Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus ;
- 2° L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations ;
- 3° L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre ;
- 4° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
- 5° La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
- 6° L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel ;
- 7° Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Les étapes de notre engagement :

1. CONNAISSANCE DE VOTRE SITUATION, L'EXPRESSION DE VOTRE BESOIN

Nous vous accompagnons dans l'identification et l'expression de votre besoin de formation en portant une attention particulière à votre situation, l'origine de votre demande, vos contraintes, vos moyens, vos freins, votre cadre de référence, les attentes des parties prenantes. Nous mettons tout en œuvre pour avoir une connaissance fine de votre contexte. Nous sommes vigilants à resituer avec vous la formation dans le processus de développement des compétences.

2. REFORMULATION ÉCRITE

Dans un souci d'établir une relation de confiance, à partir des éléments recueillis et analysés à l'étape précédente, nous reformulons par écrit en établissant une proposition tarifaire.

Nous proposons une planification pour la réalisation de la formation demandée.

3. VALIDATION DE LA PROPOSITION

Nous communiquons directement avec vous sur l'offre rédigée en s'assurant d'une compréhension partagée.

4. PRÉPARATION

Nous préparons l'action de formation en nous appuyant sur les référentiels de compétences.

Nous nous référons à des sources d'experts dans le domaine qui les concerne.

5. RÉALISATION

Nous prenons le temps de nous assurer que l'offre et le plan détaillé sont connus, compris et correspondent aux attentes des participants et acteurs concernés par l'action.

Nous rappelons les engagements de confidentialité, de bienveillance partagée. La clarification des messages, le recentrage vers les exigences du client, la rigueur de la mise en œuvre nous permettent de mener à bien l'action dans le respect du cahier des charges.

Nous sommes vigilants à la posture d'accompagnement de nos formateurs vers la réussite de l'action.

6. MAINTENANCE DES COMPÉTENCES

En appartenant à des réseaux professionnels dans le domaine de la formation professionnelle nous évoluons dans un contexte qui nous oblige et nous encourage à

- Suivre l'actualité, organiser notre veille
- Mettre à jour régulièrement nos connaissances
- Confronter et analyser nos pratiques pour les améliorer
- Travailler en partenariat et complémentarité de compétences pour répondre aux exigences du marché.

7. Évaluation de la qualité de la formation

Lors de la session, **le formateur évalue de manière formative** (qcm, questions/réponses, mises en situations, etc.) et/ou de manière sommative afin d'attester du niveau de connaissance acquis en fin de formation.

Nous demandons également à l'apprenant de remplir **un questionnaire de satisfaction** sur l'ensemble de la formation.

Une **attestation d'assiduité de fin de formation** est remise à chaque apprenant. Elle indique le niveau d'acquisition des connaissances suite à l'évaluation sommative, si prévue par le programme.

Vous recevez, en fin de formation :

- L'attestation de fin de formation, dans tous les cas
- Le certificat de compétences, si envisagé
- La copie de la feuille d'émargement, sur demande

8. Litiges et réclamations

Pour toutes réclamations vous pouvez nous contacter soit par mail : contact@csb-formations.fr soit par téléphone 02 99 83 11 05.

MàJ : 05/2023