

## CHARTE QUALITÉ

### **Les principes fondamentaux d'intervention**

- Mettre au service des clients des connaissances théoriques actualisées, pratiques et des outils en gestion financière, spécifiques aux secteurs médico-social, social et sanitaire.
- Concevoir et/ou adapter chaque programme aux besoins singuliers des clients :
  - Bâtir un programme spécifique à partir des objectifs de formation définis suite à l'étude des besoins et connaissances du client.
  - Adapter un programme « catalogue » aux connaissances et besoins des clients.
  - Fixer autant que faire se peut les lieux, dates et heures d'intervention en fonction des contraintes des participants.
- Ajuster chaque programme et méthodes d'intervention aux besoins spécifiques des participants<sup>1</sup>:
  - Réalisation d'un questionnaire de positionnement avant l'intervention sur les connaissances et besoins de chaque participant à la formation.
- Alternier théorie et pratique pour une mise en œuvre autonome sur le terrain :
  - Apports théoriques pour éclairer la pratique.
  - Exercices d'application à partir d'exemples tirés du terrain et/ou de documents apportés par le participant.
  - Mise à disposition des participants de supports de formation, documents, outils.
- Evaluer la satisfaction et les acquis des participants :
  - Régulièrement au cours de la formation par une interrogation orale des participants pour ajuster l'intervention en temps réel.
  - A l'issue de la formation, questionnaires d'évaluation de la satisfaction et des acquis des participants : leur analyse permet d'ajuster les interventions futures sur le fond et la forme.
- Accompagner les participants à l'issue de la formation par la possibilité d'interrogation du formateur.

---

<sup>1</sup> Les besoins des participants sont parfois différents de la commande institutionnelle, les connaissances hétérogènes (Mais le programme de formation validé institutionnellement reste la règle).

- Communiquer aux participants et à leur établissement tous les documents nécessaires avant et après la formation (devis, programme de formation, convention de formation, feuille d'émargement, attestation de présence...).
- Dans le cadre du développement durable, utiliser autant que possible la plateforme numérique.

Fait à Apremont, le 24/09/2020

Charles COURNAULT - Autoentrepreneur