



Formatrice en Communication Bienveillante
Formatrice en Voix parlée et chantée
Thérapeute holistique - Facilitatrice - Médiatrice
Professeur de chant - Coach vocal

Audrey Hesseling
Lagarrigue 46250 Gindou
06 67 28 96 36 - audrey.hesseling@yahoo.com
audrey-hesseling.com
Siret 822 436 952 00011



ENGAGEMENT QUALITE

Mon engagement qualité vise à accroître la satisfaction des stagiaires et doit leur démontrer ma capacité à leur fournir régulièrement un service conforme à leurs attentes.

Mes valeurs principales remplissent un objectif unique : La satisfaction du client

La constante recherche d'amélioration et le respect rigoureux des coûts et des exigences des clients guident chaque jour mon travail. A travers cette politique, mon ambition est d'assurer aux stagiaires un service de qualité conforme à leurs besoins et à leurs attentes.

Je m'engage à respecter un plan qualité des actions de formation dans le respect des critères définis par le décret du 30 juin 2015. :

1. L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé,
2. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires,
3. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation,
4. La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations,
5. Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus,
6. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

A cet effet, j'ai fixé plusieurs objectifs prioritaires :

1. L'accueil, l'écoute et le conseil
2. Le suivi du projet
3. Le respect des délais
4. L'amélioration permanente de la qualité de mes prestations
5. Un accompagnement pédagogique individualisé
6. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires

7. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
8. La qualification professionnelle et la formation continue du personnel chargé des formations
9. Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus
10. L'acceptation des réclamations

A cet effet je procède à une évaluation des besoins de chaque stagiaire au cours d'un entretien. Cette évaluation me permet la mise en place d'un accompagnement pédagogique individualisé. Un programme détaillé est ensuite remis à chaque stagiaire avec personnalisation si besoin, du parcours de formation. Durant la formation une évaluation continue est mise en place avec adaptation des besoins et de la pédagogie en fonction des stagiaires. La formation est enfin sanctionnée par une dernière évaluation qui donne droit à un un certificat de formation ainsi qu'une attestation de présence. Je procède ensuite à une enquête auprès des employeurs et/ou des stagiaires pour connaître l'impact de la formation afin de l'améliorer au besoin.

Je suis responsable de cette politique et je m'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires.

Je soussigné(e) Hesseling Audrey m'engage à respecter le présent engagement qualité et à le communiquer à toute personne en faisant la demande.

Date et signature :

Le 07/07/17



Hesseling Audrey
La gamelle 46250 Gindou
06 67 28 96 36 - audrey.hesseling@hotmail.fr
Siret 822 436 952 00011