

## Charte de qualité

La charte de qualité est l'engagement pris par toute l'équipe pédagogique du centre de formation MB2R dans le cadre de l'amélioration permanente de toutes nos formations et de la certification qualité Qualiopi.

### Nos 10 engagements de la charte de qualité

- ✓ Accompagner nos clients dans l'analyse de leurs besoins et leur conseiller le plan d'actions le plus adapté.
- ✓ Assurer une réactivité pédagogique, commerciale et administrative, en conformité avec nos procédures internes.
- ✓ Concevoir chaque programme de formation en complète cohérence avec les objectifs poursuivis.
- ✓ Choisir nos intervenants sur la base de leurs compétences théoriques et pratiques, mais aussi de leur savoir-faire pédagogique et de leur implication dans la réussite des projets.
- ✓ S'adapter aux contraintes des clients afin d'être au cœur de leurs problématiques.
- ✓ Animer nos stages de façon vivante et impliquer nos stagiaires comme acteur de leur apprentissage en les mettant en situation, dès lors que cela est réalisable.
- ✓ Remettre à chaque stagiaire un document pédagogique adapté et pertinent.
- ✓ Mesurer systématiquement la qualité de nos prestations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.
- ✓ Procéder à une veille réglementaire et technologique permettant d'actualiser régulièrement nos connaissances et celles de nos intervenants.
- ✓ Procéder au suivi des formations dans le temps quand elles sont nécessaires (recyclage, mise à jour...).

### Mesures de qualité de la formation

Nous nous engageons à :

- ✓ Effectuer un bilan de chacune de nos formations et le tenir à disposition des commanditaires et des stagiaires.
- ✓ Procéder, sur demande, à une évaluation des stagiaires avant et après la formation pour mesurer les acquis.
- ✓ Réaliser un bilan à chaud pour mesurer la satisfaction des stagiaires.
- ✓ Réaliser un bilan à froid (3 à 6 mois après la formation) si le commanditaire le souhaite.
- ✓ En cas de non-conformité ou de défaut qualité d'une formation, analyser les raisons du dysfonctionnement et mettre en place les mesures correctives nécessaires.

Marseille, le

Nom, prénom et signature du formateur