

## CHARTE QUALITÉ

Tous les programmes NOTA BENE CFC répondent à des critères de qualité stricts pour assurer la meilleure valeur à nos clients.

Ces critères se divisent en quatre points :

- un programme adapté au stagiaire,
- un programme riche qui transmet efficacement,
- des clients satisfaits,
- une amélioration continue.

Ces critères sont au cœur de cette charte de qualité.

Ils ne doivent pas rester lettre morte ; pour cela, je mets en place un système détaillé d'engagements précis et vérifiables, pour m'assurer que ces critères généraux soient toujours respectés.

Ces engagements précis, les voici.

### A — Un programme adapté : planifier et déterminer les besoins d'apprentissage

- Je propose des parcours individualisés.
- J'évalue le niveau de connaissances du stagiaire, à l'entrée dans le programme.
- Je définis des objectifs de programme personnalisés, adaptés au stagiaire et à son niveau.
- J'atteste les acquis des stagiaires en fin de programme.

### B — Une vraie transmission : concevoir des programmes riches et des prestations d'accompagnement

- Je respecte le cahier des charges.
- Je fournis un livret d'accueil au stagiaire en début de programme.
- Je fournis un programme et un calendrier détaillés du programme.
- Je fournis des supports pédagogiques pour un programme de qualité, en format papier ou numérique.
- J'évalue l'acquisition des compétences en faisant réaliser des tests, QCM, questionnaires, un entretien... au cours ou en fin de programme.
- Je fournis une assistance pédagogique pour ne laisser aucun stagiaire dans la confusion.

### C — Des clients satisfaits : mesurer la satisfaction des apprenants, des donneurs d'ordre, et des financeurs

- J'évalue la satisfaction des stagiaires concernant le programme : qualité d'animation du formateur et des supports du programme, respect des objectifs et du programme, l'évaluation de l'acquisition de connaissance, les modalités logistiques et d'accueil du programme, je reçois les suggestions d'axes d'amélioration...
- J'évalue l'efficacité du programme : les attentes ont-elles été satisfaites ? Les savoirs transmis peuvent-ils effectivement être mis en application ?

### D — Une amélioration continue : apprendre de ses erreurs, apporter toujours plus de valeur au client et aux apprenants

- Je prends en compte les évaluations et les suggestions, venant des stagiaires et des entreprises clientes.
- Je participe à un groupe de travail pour l'amélioration continue : étude des échecs, des abandons, des insatisfactions. Qu'est-ce qui ne marche pas ?  
Comment je peux l'améliorer ?

- Je mets en place une CV-thèque des formateurs, ouverte, pour assurer la transparence de leurs compétences.
- Je soutiens ou organise le programme continu des formateurs.
- NOTA BENE CFC s'engage à respecter l'intégralité de ces engagements de qualité, et à les communiquer à toute personne en faisant la demande.

#### **Entrée en vigueur**

La présente charte est entrée en vigueur le 15 juillet 2025