



## **Charte de qualité**

### **Formation Madison Communication**

Toutes nos prestations sont personnalisées et se doivent de répondre précisément à la demande de nos clients. Notre engagement qualité est structuré autour de trois axes :

1. • La satisfaction du client.
2. • L'implication de nos formateurs.
3. • L'amélioration continue de nos prestations.

Nos engagements :

- Accompagner nos clients dans l'analyse de leurs besoins et leur conseiller le plan d'actions le plus adapté
- Concevoir chaque programme de formation en complète cohérence avec les objectifs poursuivis
- Proposer des 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'intervenir dans leurs locaux et selon leur disponibilité pour 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...)

Nous nous engageons à :

- Effectuer un bilan de chacune de nos formations et le tenir à disposition des commanditaires.
- Procéder, sur demande, à une évaluation des stagiaires avant et après la formation pour mesurer les acquis.
- 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.

**Activité enregistrée auprès du préfet de région Pays de la Loire N° 52440847344**

**Eirl Madison Communication**

Tél : 02 85 37 11 69– [www.madison-communication.com](http://www.madison-communication.com)

10 rue Gaétan Rondeau – 44200 Nantes - Siren : 537 666 646– **Code Naf 7021Z**