

Charte Qualité de la prestation de formation

- 1 **Elaborer et conduire sa prestation en respectant le cahier des charges du client :**
Les supports seront soumis au client pour approbation avant le déploiement de la prestation.
- 2 **Mettre en œuvre des méthodes et des techniques reconnues par la profession comme ayant démontré leur pertinence opérationnelle.**
- 3 **Reconnaître chacun des apprenants dans sa singularité:**
Tenir compte de son histoire, ses représentations, ses valeurs, ses acquis, ses craintes...
- 4 **Ne jamais assigner un apprenant à l'échec :**
Lui permettre d'explorer, de découvrir et de s'engager vers d'autres possibles ; lui garantir le droit au tâtonnement et à l'erreur.
- 5 **Promouvoir l'expression sans risque de chacun :**
Éviter toute forme d'humiliation, d'agression ou d'exclusion.
- 6 **Ne pas se placer comme modèle :**
Éviter de se projeter, de considérer que ce qui fonctionne pour soi doit forcément être bon pour les autres.
- 7 **Ne pas donner les réponses :**
Faire réfléchir, faire dire, renoncer au plaisir narcissique de prouver sa légitimité.
- 8 **Garantir la dynamique d'apprentissage :**
Recentrer systématiquement le groupe sur l'acte d'apprendre, sans pour cela imposer un rythme excessif qui serait nuisible à l'intégration des apports.
- 9 **S'interdire la facilité :**
Conduire les changements par la méthode sans se réfugier dans une démarche purement analytique; renoncer à vouloir séduire à tout prix.
- 10 **Concevoir un mode d'évaluation clair :**
Permettre à l'apprenant de mesurer sa progression en identifiant ce qu'il a appris, le chemin parcouru et ce qui lui reste à apprendre