

POLITIQUE ENGAGEMENT QUALITE

Notre politique de développement se poursuit. Pour atteindre l'excellence dans nos actions et contacts avec chaque client et partenaire, Advance Formation & Développement s'engage à respecter les normes de qualité les plus strictes dans chacune de ses activités, notamment dans la création de contenu, de méthodes et d'outils pédagogiques. Cet engagement garantit la satisfaction et la fidélisation de nos clients dans la zone océan indien.

Notre devise « *Avançons ensemble vers l'excellence* »

Dans ce but, notre démarche qualité place le client au centre de nos priorités.

Pour cela nous avons mis en place :

Une équipe de consultants formateurs, qualifiés. Nos sous-traitants également s'engagent à appliquer notre démarche et notre engagement qualité.

Chacun d'eux est responsable et concepteur des offres de formations pour lesquels il est qualifié. Notre organisme détient une CV thèque à jour, et chaque consultant, intervenant, formateur, s'engage à répondre sous 48 heures à toutes demandes ou sollicitation concernant l'offre de formation ou de mission.

Une réponse par mail est assurée avec un engagement de traitement de chaque demande de nos clients sous un délai maximum de 48 heures.

Pour nos formations intra, nous réalisons des actions sur mesure, adaptées aux attentes de nos clients. Chaque formateur et intervenant agit pour concrétiser les résultats définis de l'analyse.

A chaque intervention, un compte-rendu est systématiquement réalisé, présenté, commenté aux participants et au référent de l'action. Des objectifs sont définis et validés avec les équipes durant toute l'action de formation afin d'être en parfaite adéquation avec le programme pédagogique.

Une enquête de satisfaction à froid est envoyée par courrier ou mail au donneur d'ordre 30 jours après la formation. A son retour, elle est analysée en profondeur et constitue un indicateur de performance de notre démarche qualité. Chaque évaluation comportant une note en dessous de 6 déclenche un appel de notre organisme auprès du client afin de connaître les causes de la non-conformité. De là est mise en place une ou des actions correctives conformément à notre logigramme qualité.

Le Président Directeur général



Le 22 / 09 / 18 à S^{ie} Anne

Advance Formation & Développement

140 chemin Gallias Les Hauts - 97417 Sainte-Anne

Tél : 06.93.47.06.10 - contact@advance-fd.re

Site : www.advance-fd.re

SIRET : 032 022 015 00010 R05 CT Denis

APE : 8559A

Consultant / Formateur / Intervenant

Le / / à

Prend connaissance et accepte les conditions de cette politique d'engagement qualité

Signature