



CHARTRE QUALITÉ

■ MISE EN OEUVRE / MODALITÉS D'ACCÈS A LA FORMATION / ACCESSIBILITÉ

Pour contribuer à l'évolution des pratiques et des organisations, KS Communication propose des missions de conseil et des formations intra entreprises "sur-mesure" :

- *Organisées dans les structures du client ou mises à disposition par le client,*
- *Adaptées à leurs besoins spécifiques,*
- *Animées par des consultants de haut niveau.*

La mise en œuvre de nos formations collectives et individuelles est réalisée en collaboration avec nos clients. Ceci permet de répondre aux objectifs des clients en intégrant leur contexte et celui des participants le cas échéant.

L'organisation logistique, technique, pédagogique et financière est établie lors des divers échanges entre le service formation et le client.

Les modalités et délais d'accès sont définies avec nos clients. Les dates et la programmation des sessions sont validées après accord de la proposition commerciale. Les conditions d'annulations/reports sont traitées dans nos conditions générales de vente. Nos clients gèrent les délais d'accès des participants aux sessions de formation.

KS Communication accueille les personnes en situation de handicap dans le cadre de l'aménagement et de l'accessibilité des locaux du client ou du site de formation, si celui-ci est extérieur à l'entreprise d'accueil.

Quand elle se déroule dans les locaux du client, la formation est accessible à tous les salariés, dans les mêmes conditions d'environnement de travail. Les équipements spéciaux, si nécessaires, sont ceux utilisés au quotidien par les salariés.

Le client doit informer KS Communication au préalable, au moins 8 jours avant le démarrage de la session, de l'inscription d'une personne en situation de handicap à une session de formation. KS Communication peut également adapter les modalités de ses formations (formats individuels, présentiels, distanciels, digitaux), ou le cas échéant, orienter vers un organisme habilité à accueillir des personnes en situation de handicap.

■ PRÉREQUIS

Les prérequis pour les actions de formation proposées sont définis avec nos clients dans nos propositions commerciales. Le client prend en charge la sélection et l'inscription des stagiaires, et s'assure de l'adéquation du niveau d'entrée et de prérequis des participants.

Pour nos formations digitales et distancielles, il est nécessaire de connaître les bases de l'utilisation d'un ordinateur, de disposer du matériel ainsi que d'une connexion internet permettant l'accès à la classe virtuelle.

■ TARIFS

Toutes nos formations sont sur mesure, en intra, et sont adaptées aux cahiers des charges de nos clients, enjeu, besoin et contexte de nos clients. Nos tarifs sont évalués en fonction de la nature, de la complexité et de la durée de l'intervention.

■ LANGUE DE FORMATION

Sur le territoire national, la maîtrise du français est nécessaire, les formations étant réalisées en français et les livrables fournis en langue française.

Sur demande, nos formations peuvent être réalisées et animées en anglais, allemand, espagnol.

▪ PÉDAGOGIE

Nous assurons l'adéquation des contenus pédagogiques avec les objectifs de la formation en co-construisant nos actions avec nos clients. Ceci permet de vérifier que chaque séquence pédagogique est bien en lien avec les objectifs de la formation.

Les parcours alternent des séquences en présentiel, à distance et ou en digital ainsi que des temps d'accompagnement individuels et collectifs (feedbacks, débriefs). Nos formations font appel à des méthodes pédagogiques variées (apports théoriques, mises en situation, jeux de rôles, cas pratiques, utilisation de la vidéo, en plénière, en binôme, sous-groupes) et des temps de partage et de réflexion.

Un positionnement des stagiaires avant/après la formation peut être mis en place à la demande du client. Certains questionnaires de positionnement préalable sont utilisés afin de faciliter la compréhension des concepts et des compétences à développer par les stagiaires.

Nos parcours peuvent, en fonction de la demande de nos clients, faire l'objet d'un accès individualisé : autositionnement préalable, réunion tri ou quadripartite et adaptation du programme en fonction de ces résultats.

Évaluation des connaissances et des compétences acquises : des exercices et travaux pratiques, des actions de répétition de mise en situation professionnelle permettent d'évaluer l'assimilation des connaissances.

▪ CONSULTANTS-FORMATEURS

Tous nos consultants-formateurs sont recrutés sur la base de leur expertise, leur certification et leur expérience de l'entreprise. Ils ont déjà animé des formations et sont formés par le responsable pédagogique de KS Communication. Ils sont suivis selon notre processus qualité interne. Chaque consultant-formateur recruté est formé à notre approche et nos méthodes pédagogiques en suivant au moins 1 fois un module de formation avec un formateur confirmé.

Après débriefing, sa première animation est supervisée par le consultant responsable de l'activité formation. Celui-ci valide la capacité du formateur à animer seul. Dans le cas contraire, il complète sa formation.

▪ ÉVALUATION / SATISFACTION

Pour évaluer la satisfaction des stagiaires et mesurer l'atteinte des objectifs à l'issue de la formation, un questionnaire de satisfaction à chaud est adressé à l'ensemble des participants à l'issue de la formation :

- *soit par le client qui souhaite utiliser son propre support d'évaluation.*
- *soit par le consultant/formateur de KS Communication sous la forme de questionnaires matérialisés à chaud, remplis par les stagiaires en fin de formation.*

Dans les deux cas, ces feedbacks sont partagés entre le clients et KS Communication.

▪ ABSENCE / ABANDON

En cas d'absence et/ou d'abandon d'un stagiaire en cours de formation, le formateur s'engage à en informer la Responsable Administrative de KS Communication et son client le jour même.

- *En cas d'absence, le client de KS Communication prendra la décision du maintien ou non du stagiaire dans la formation.*
- *En cas d'abandon, le client pourra décider de réinscrire le participant sur une autre session ou de mettre en place un suivi plus individualisé si besoin.*

▪ RÉCLAMATION / LITIGE

Tout incident qualité fait l'objet d'une analyse entre le Directeur de KS Communication et le client ainsi qu'avec le consultant-formateur. Le suivi fait l'objet d'un rapport et d'un accompagnement.

Le règlement des litiges est précisé dans nos conditions générales de vente et nos conventions de formation.