

## Descriptif de la démarche qualité

**Edition Mars 2018**



# SIPRAH

Au travers de notre culture et expérience dans le domaine de l'industrie pharmaceutique entre autres, industrie exigeante d'un point de vue démarche qualité et amélioration continue, nous nous sommes engagés dans une démarche qualité pour nos formations. Cette démarche nous permet de revisiter nos pratiques et de renforcer le dialogue avec nos interlocuteurs (formateurs, donneur d'ordre et stagiaires) autour d'une culture partagée.

Les critères qualités que nous visons au sein de SIPRAH sont :

## L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé

Chacune de nos formations est décrite au regard d'un cahier des charges précisant : les objectifs de la formation, le public ciblé, les contenus, la durée, les modalités de travail, les compétences visées en fin de formation et les modalités d'évaluation. Les attentes et besoins des publics accueillis sont constamment pris en compte, tout au long d'une formation.

## L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaire

Les prérequis sont systématiquement précisés et vérifiés. Un entretien préalable et/ou un questionnaire est réalisé afin de recueillir les attentes exactes des participants **(Cf- Descriptif des modalités d'admission)**.

Dans le cadre de formations intra-entreprises, avant chaque formation, notre formateur rencontre le donneur d'ordre afin de bâtir le parcours de formation le plus adapté au personnel en prenant compte leurs pratiques professionnelles ainsi que leurs attentes spécifiques. Le responsable de l'Organisme Formateur SIPRAH, en collaboration avec le responsable de formation du donneur d'ordre, définissent ensemble un calendrier personnalisé des sessions de formation afin de respecter au mieux leur organisation. Ces étapes permettent de valider la pertinence du projet de formation et la prise en considération de la stratégie globale du donneur d'ordre en termes de formations.

Dans le cas de formations inter-entreprises, des questionnaires d'évaluation des pratiques professionnelles et d'évaluation des besoins en formation peuvent être transmis aux futurs stagiaires. Via l'analyse de ces questionnaires, SIPRAH OF propose un processus de positionnement en lien avec la fonction de chacun des stagiaires. C'est ainsi, qu'il peut être demandé dans certains cas aux stagiaires de préparer des cas concrets de situations professionnelles rencontrées afin de les traiter au moment de la formation. **(Cf- Modalités de personnalisation d'accès à la formation.)**

## L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation

Les moyens pédagogiques nécessaires sont mis en place (supports variés, documents fournis, démarche pédagogique diversifiée). Le nombre de stagiaires volontairement réduit avec un maximum de 20 par session. Les lieux de formation sont choisis pour la qualité de travail qu'ils permettent et leur accessibilité aux personnes à mobilité réduite (**Cf- Méthodes et modalités pédagogiques et Moyens matériels mis à disposition de nos stagiaires**).

## La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations

Nos formateurs sont qualifiés et ont une expérience très riche dans les secteurs d'activités qui intéressent nos stagiaires. Ils sont en veille permanente, s'autoforment et assistent régulièrement à des conférences, congrès, salons qui leur permettent d'anticiper les évolutions du ou des secteurs d'activités d'intérêts et de répondre ainsi de la façon la plus pointue aux besoins de nos stagiaires (**Cf- Livret d'accueil stagiaires**).

## Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus

Chaque action de formation présente le ou les objectifs pédagogiques, le programme, les prérequis, le public visé, la durée et l'effectif. Une convention (ou un contrat) de formation est systématiquement établie et acceptée entre les participants ou leur représentant et SIPRAH, précisant l'engagement et la responsabilité de chacun (**Cf- Catalogue de formation**).

## La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

Au terme de chaque formation, des évaluations sont organisées afin de vérifier les compétences travaillées et les résultats obtenus. Une attestation de fin de formation est attribuée aux stagiaires qui ont validés leur acquisition. Une évaluation générale de la formation est également réalisée à chaud sous forme de questionnaire à choix multiples et d'un bilan oral et une autre à froid permettant de mesurer l'impact de la formation sur les pratiques professionnelles est conduite entre 3 et 6 mois après la formation. Toutes les données collectées sont traitées et analysées afin d'identifier tous les axes d'améliorations que nous pourrions mettre en œuvre pour adapter ou modifier nos formations futures (**Cf- Descriptif des modalités d'évaluation**).