



Systeme et Engagement Qualité du CFI



Systeme et engagement Qualité du CFI

Ce document qualité décrit les différentes procédures que le consultant-formateur indépendant applique pour répondre à chacun des 6 critères précisés dans le décret du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

Pour chaque critère, le candidat indique (colonne de droite) les références d'une ou plusieurs pièces jointes dans son dossier permettant de prouver l'application effective des dispositions présentées.

Puis il signe son engagement (dernière page), scanne le document complet et le place dans le dossier D0, sous la nomenclature :

Votre nom-D0-10-engagement qualité.

Rappel des critères :

- « 1° L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé ;
- « 2° L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
- « 3° L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
- « 4° La qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations ;
- « 5° Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
- « 6° La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Nom du candidat : Jean-Pierre ROGER
Date de mise à jour : Version du 05 10 2018

1 PROCEDURES CRITERE 1

Expliciter les dispositions prises pour permettre l'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé.

DETAIL DES PROCEDURES INTERNES	Réf. des éléments de preuve
<p>1.1 Analyse de la demande et de la problématique Deux cas distincts coexistent : la réponse à l'appel d'offre et le contact direct. Dans les deux cas, dès lors que la demande provient d'un cahier des charges, l'analyse de la demande et de la problématique fait l'objet de la première partie du mémoire technique ou proposition pédagogique que nous rédigeons systématiquement. Dans quelques cas, lorsque la demande est orale, l'analyse et la problématique est formalisée dans la convention de formation.</p> <p>Pour les appels d'offre, un contact est réalisé soit physiquement soit téléphoniquement dès l'attribution du marché pour confirmer la compréhension de la demande et de la problématique. Pour les autres demandes, le contact est réalisé préalablement à la rédaction de la réponse.</p>	<p>Exemple de mémoire technique ou proposition pédagogique.</p>
<p>1.2 Modalités de personnalisation de la formation Nous ne réalisons pas de formation « catalogue ». Aussi, toutes nos formations font l'objet d'une personnalisation. Ces personnalisations prennent plusieurs formes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avec le commanditaire, une réunion en amont permet de définir les exigences particulières. La personnalisation sera retranscrite dans le programme spécifique de la formation. - Avec les participants, voir 1,4 	<p>Exemple de programme</p>

<p>1.3 Adaptation des modalités pédagogiques : méthodes, techniques et outils Notre ingénierie pédagogique est réalisée à partir du concept d'approche par les compétences. L'approche par compétences ou APC est une approche pédagogique qui utilise les compétences nécessaires dans un domaine ou une pratique comme point de départ dans la conception et le développement d'une activité pédagogique. A contrario de l'enseignement traditionnelle où le point de départ est la théorie, l'APC se veut plus opérationnelle en partant de l'activité professionnelle et en se focalisant plus sur les apprentissages que sur la transmission de savoirs Ainsi nous utilisons privilégions une Méthode/Pédagogie Active associée à une méthode/pédagogie interrogative. Nous adaptions donc les « Situations d'apprentissage » aux activités professionnelles futures. Dans ce cadre, nous limitons les apports théoriques sous forme d'exposé ou de démonstration le plus possible en utilisant par exemple des espaces numériques de travail. Nous nous ne positionnons pas sur des marchés où, à l'évidence, la méthode/pédagogie affirmative (enseignement traditionnel) est recherchée.</p>	<p>Exemple de mémoire technique ou proposition pédagogique.</p> <p>Capture d'écran de notre ENT</p> <p>Fiche de mise en situation professionnelle</p>
<p>1.4 Positionnement avant la formation (entretien, questionnaire, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avec les participants, la personnalisation peut se faire soit en amont de la formation grâce à un questionnaire envoyé par mail, soit dès le démarrage de la formation au travers de l'expression et du recueil des attentes des participants. - Nous utilisons également des tests d'auto-positionnement permettant de créer par la suite un parcours personnalisé de formation (IPF) 	<p>EP 1 4 1 Exemple de test d'auto-positionnement rempli (2 parties)</p>

<p>1.5 Modalités de validation des objectifs et vérification a posteriori de la bonne adaptation de la formation au public formé – actions correctives éventuelles</p> <p>Comme pour le 1-6, deux cas distincts coexistent pour la validation des objectifs : la réponse à l'appel d'offre et le contact direct.</p> <p>Dans les deux cas, dès lors que la demande provient d'un cahier des charges, les objectifs sont rappelés ou corrigé dans la première partie du mémoire technique ou proposition pédagogique que nous rédigeons systématiquement.</p> <p>Dans quelques cas, lorsque la demande est orale, les objectifs sont formalisés dans la convention de formation.</p> <p>Pour la vérification à postérieure, la première étape se fait à partir de l'évaluation de fin de formation réalisée par les stagiaires (bilan à chaud). Une synthèse est rédigée et transmise au commanditaire.</p> <p>En cas d'inadaptation repérée</p>	<p>Exemple de mémoire technique ou proposition pédagogique.</p> <p>Exemple de synthèse d'évaluation de la formation (diagramme radar)</p>
---	---

Nom du candidat : Jean-Pierre ROGER
Date de mise à jour : Version du 05 10 2018

2 PROCEDURES CRITERE 2

Expliciter les dispositions prises pour permettre l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires

DETAIL DES PROCEDURES INTERNES	Réf. des éléments de preuve
<p>2.1 Adaptation des dispositifs d'accueil Nos formations se déroulent exclusivement chez nos commanditaires. Ainsi, nous n'avons pas de livret d'accueil comme nous ne sommes pas chargés de réaliser les convocations. Cependant, l'accueil étant une phase non négligeable de l'action de formation, celui-ci est décrit dans une fiche de procédure accueil. Si nous pouvons avoir les coordonnées des participants avant la formation nous initions cette phase en général 15 jours avant le début de la formation et grâce à notre E.N.T. A défaut, nous soignons, l'accueil le jour même en y consacrant le temps nécessaire</p>	<p>Procédure décrivant les diverses phases d'accueil.</p> <p>Exemple de diaporama utilisé pour l'installation en formation.</p>
<p>2.2 Adaptation du lieu et des moyens matériels et logistiques Nous nous sommes dotés des moyens matériels de base pour assurer l'essentiel en cas de carence de matériel chez nos commanditaires : Ordinateur, vidéo projecteur, paper board et outils de simulation incendie. De plus, dès lors que nous engageons une action avec un nouveau commanditaire, nous adressons dans notre mémoire technique ou notre réponse pédagogique une annexe mentionnant, sous forme de check-list, le matériel et besoin logistique nécessaire.</p>	<p>Exemple de « check-list » du matériel pédagogique et disposition logistique nécessaire</p>

<p>2.3 Adaptation du suivi pédagogique au public formé Sur nos formations d'une durée supérieure à 3 jours, nous mettons en place une évaluation diagnostique et une évaluation formative.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'évaluation diagnostique se fait soit par QCM soit par une mise en situation. Si les résultats permettent aux participants de se situer, ils nous permettent également d'ajuster l'organisation de la formation aux besoins réels. - L'évaluation formative se déroule sous forme d'auto évaluation puis de coévaluation où nous faisons le point lors d'un entretien individuel avec les participants tous les deux soirs (en alternance) <p>Pour les formations d'un format inférieur ou égal à 3 jours, nous nous appuyons sur une fiche de métacognition remplie chaque soir par les participants et que lisons. Pour les formations comprenant une période intersession, nous échangeons par mail et au besoin par téléphone avec nos apprenants. Après la formation, nous utilisons les outils de notre espace numérique de travail (forum et mailing) pour échanger avec les participants.</p>	<p>E.P 2.3.1 Exemple d'évaluation formative remplie</p> <p>E.P 2.3.2 Exemple de fiche de métacognition remplie</p> <p>E.P 2.3.3 Tableau récapitulatif journalier suivi pédagogique</p>
<p>2.4 Adaptation de l'évaluation au public formé L'évaluation diagnostique et l'évaluation formative sont décrites dans le paragraphe 2,3. Dès lors que la formation fait l'objet d'une évaluation certificative. Nous fournissons les grilles d'évaluation le plus tôt possible (y compris en amont). Les activités en cours de formation sont évaluées à partir de cette grille d'évaluation pour tout ou partie afin de familiariser les apprenants avec les critères et indicateurs d'évaluation. Dans un contexte d'approche par les compétences, nous réalisons cette évaluation certificative lors de mises en situation professionnelle.</p>	<p>Exemple d'évaluation certificative</p>

<p>2.5 Procédure interne d'amélioration continue : réponse apportée au client et action corrective en cas de difficulté dans l'accueil, le suivi et l'évaluation</p> <p>Les échanges avec le client sont réguliers au cours de la session avec pour objectif d'identifier au plus tôt les dysfonctionnements et d'y remédier si possible avant la fin de la session. En effet, contrairement à une pièce qui peut être mise au rebut, les êtres humains ne peuvent souffrir d'un dysfonctionnement traité en décalé alors qu'il aurait pu être géré sur le moment.</p> <p>Certains problèmes peuvent cependant ne pas être détectés pendant la formation et/ou faire l'objet d'une découverte tardive. Dans ce cas, c'est soit au moment du débriefing finale avec le client soit lors d'une réunion téléphonique postérieure que les solutions sont recherchées.</p> <p>L'analyse des évaluations à chaud est une autre source de régulation. A ce titre chaque session fait l'objet d'une analyse réalisée à partir des grilles de recueil de satisfaction remplies par les participants. Cette synthèse est envoyée par mail au client et peut faire l'objet d'une réunion téléphonique au besoin.</p>	<p>Exemple de synthèse d'évaluation de la formation (diagramme radar)</p> <p>Exemple de rapport de synthèse sur un exercice majeur.</p>
---	---

Nom du candidat : Jean-Pierre ROGER
Date de mise à jour : Version du 05 10 2018

3 PROCEDURES CRITERE 3

Expliciter les dispositions prises pour assurer et vérifier l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation

DETAIL DES PROCEDURES INTERNES	Réf. des éléments de preuve
<p>3.1 Contractualisation avec les différents acteurs (client, cotraitant, sous-traitant, etc.) détaillant les différents aspects de la prestation</p> <p>La compréhension réciproque des différents aspects de la prestation est un élément clé de notre démarche qualité tant avec nos clients qu'avec nos partenaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La contractualisation avec les clients s'appuie d'une part sur le mémoire technique ou la proposition pédagogique et se concrétise d'autre part, par une convention de formation ou, pour des formations courtes par un devis descriptif signé. - Pour les partenaires, la contractualisation repose sur une convention de partenariat (généralités) et d'une lettre de mission (détails de la prestation). 	<p>Exemple de convention de partenariat Exemple de lettre de mission</p>
<p>3.2 Modalités de sécurisation et d'adaptation des moyens techniques de l'intervention</p> <p>Nous nous sommes dotés des moyens techniques de base pour assurer l'essentiel en cas de carence de matériel chez nos commanditaires : Ordinateur, vidéo projecteur, paper board et outils de simulation incendie.</p> <p>De plus, dès lors que nous engageons une action avec un nouveau commanditaire, nous adressons dans notre mémoire technique ou notre réponse pédagogique une annexe mentionnant, sous forme de check-list, le matériel et besoin logistique nécessaire.</p>	<p>Exemple de « check-list » du matériel pédagogique et disposition logistique nécessaire</p>

<p>3.3 Définition des supports physiques et/ou dématérialisés Nous disposons et mettons à jour régulièrement les différents supports : supports de cours pour le formateur et documents stagiaires. Les supports de cours comprennent des diaporamas, des films, des supports de lecture, des outils pédagogiques tels que grille d'évaluation, fiche de métacognition etc. Les documents stagiaires sont sous forme de documents rédigés par nos soins et fournis sous format électronique à chaque fois que c'est possible afin de limiter les impressions. De plus nous disposons d'une plateforme numérique (ou Espace Numérique de Travail) permettant les échanges avec les clients comme les participants. Selon les besoins, nous utilisons également une plateforme Moodle pour réaliser de la formation à distance.</p>	<p>Exemples supports de cours Exemple de document stagiaires Capture d'écran plateforme numérique</p>
<p>3.4 Procédure interne d'amélioration continue : réponse apportée au client et action corrective en cas de difficulté technique ou d'encadrement Identique au 2,5 car les sujets sont traités en même temps. Les échanges avec le client sont réguliers au cours de la session avec pour objectif d'identifier au plus tôt les dysfonctionnements et d'y remédier si possible avant la fin de la session. En effet, contrairement à une pièce qui peut être mise au rebut, les êtres humains ne peuvent souffrir d'un dysfonctionnement traité en décalé alors qu'il aurait pu être géré sur le moment. Certains problèmes peuvent cependant ne pas être détectés pendant la formation et/ou faire l'objet d'une découverte tardive. Dans ce cas, c'est soit au moment du débriefing finale avec le client soit lors d'une réunion téléphonique postérieure que les solutions sont recherchées. L'analyse des évaluations à chaud est une autre source de régulation. A ce titre chaque session fait l'objet d'une analyse réalisée à partir des grilles de recueil de satisfaction remplies par les participants. Cette synthèse est envoyée par mail au client et peut faire l'objet d'une réunion téléphonique au besoin.</p>	<p>Exemple de synthèse d'évaluation de la formation (diagramme radar) Exemple de rapport de synthèse sur un exercice majeur.</p>

Nom du candidat : Jean-Pierre ROGER
Date de mise à jour : Version du 05 10 2018

4 PROCEDURES CRITERE 4

Expliciter les dispositions prises pour permettre la qualification professionnelle et la formation continue des personnels chargés des formations

DETAIL DES PROCEDURES INTERNES	Réf. des éléments de preuve
<p>4.1 Formations et expériences professionnelles du ou des formateurs</p> <p>Pour nous, la compétence pédagogique est aussi importante voir même plus que la compétence technique ou spécifique faisant l'objet de la formation. Ainsi, ma carrière au sein de la marine nationale (34 ans), m'a permis d'acquérir une double expérience : d'une part la formation pour adultes et d'autre part les métiers liés à la sécurité, aux risques, aux crises.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La compétence pédagogique s'appuie sur un diplôme universitaire de formateur responsable d'action de formation faisant suite à plusieurs stages d'initiation et perfectionnement à la pédagogie. - La compétence technique s'appuie sur un diplôme de l'école militaire de la flotte (option sécurité) faisant suite à de nombreux stages et formations spécifiques aux pompiers français. <p>Cumulé sur l'ensemble de ma carrière publique et dans le contexte spécifique de mon entreprise, c'est aujourd'hui au total, plus de 30 ans d'expérience qui est au service de mes clients.</p> <p>Dès lors que je sollicite des formateurs comme partenaire, je m'attache à vérifier les compétences pédagogiques et spécifiques au travers d'un entretien puis en les suivant en situation de formation. N'ayant pas de salariés, le marché avec mes partenaires est clair : le partenariat est intimement lié à la satisfaction clients (commanditaires et stagiaires).</p>	<p>Diplôme DUFRES CV Article client suite à une de nos formations</p>

<p>4.2 Identification de ses propres besoins de formation par le formateur Si je supervise directement mes formateurs partenaires, ma propre supervision repose sur la réaction des clients. La veille pédagogique sur internet et la curiosité permettent le deuxième point d'identification de mes propres besoins de formation.</p>	<p>Avis sur mes prestations</p>
<p>4.3 Modalités de professionnalisation et de veille pédagogique du formateur La veille pédagogique sur internet et les réseaux sociaux est le meilleur moyen pour se tenir informé des évolutions dans nos métiers. L'abonnement à quelques newsletters ainsi que la lecture régulière de quelques blogs tenus par des personnalités importantes facilitent la veille pédagogique (blog de Henri Boudreault, blog de Marcel Lebrun par exemple) Le maintien des acquis se fait au travers du suivi de Mooc spécifique ou de conférence.</p>	<p>Exemple d'abonné sur twitter Attestation de suivi de Mooc</p>

Nom du candidat : Jean-Pierre ROGER
Date de mise à jour : Version du 05 10 2018

5 PROCEDURES CRITERE 5

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

DETAIL DES PROCEDURES INTERNES	Réf. des éléments de preuve
<p>5.1 Modalité d'information du public sur son offre de formation et modalités de tarification</p> <p>Nos formations ne sont pas accessibles directement par le public. En effet, nous travaillons jusqu'à présent pour des commanditaires de type CNFPT (au travers de réponses à des appels d'offres) ou de type « dirigeants d'entreprises » pour intervenir dans le cadre de leur plan de formation.</p> <p>Néanmoins, nous disposons d'un site internet pour présenter notre expertise et notre offre de formation.</p> <p>Ainsi la tarification se fait sur la base d'un forfait jour pour un nombre de participants défini (en général compris entre 8 et 12). Ce forfait comprend en général la préparation, le traitement administratif, la prestation du formateur, la mise à disposition des supports ou des outils pédagogiques et les frais de déplacement.</p> <p>Pour certains cas particuliers, le travail d'ingénierie est mentionné en plus.</p>	<p>Notre site www.agogos-formation.fr</p>

<p>5.2 Présentation de son marché et de sa stratégie commerciale</p> <p>Notre marché est un marché de « niche ». Il s'agit dans un premier temps d'un marché centré sur la formation de formateurs sapeurs-pompiers : formateurs occasionnels, formateurs permanents et/ou responsable pédagogique. Ensuite, la deuxième partie de notre activité est adaptée à l'accompagnement des dirigeants d'entreprise et de leur encadrement dans la gestion des risques et le mangement des crises. Notre activité étant complémentaire à une position de retraité, notre stratégie commerciale est basée uniquement sur la rencontre de l'autre et le plaisir. En effet, nous ne cherchons pas à nous développer à tout prix et nous préférons saisir les opportunités de projets intéressants.</p> <p>Néanmoins, nous restons à l'écoute autant des marchés publics que des demandes pouvant émaner de nos différents réseaux.</p> <p>Enfin, nous avons une solide réputation de qualité de nos prestations qui fait beaucoup dans l'obtention de contrat.</p>	<p>Mail de sollicitation</p>
<p>5.3 Présentation et argumentation de son offre, notamment des spécificités du sur-mesure (méthode de conception et de fabrication)</p> <p>Notre offre est basée sur du « sur mesures ». En effet, nous ne disposons pas de formation « sur étagère ». Et même pour des formations s'appuyant sur un référentiel, nous recherchons toujours le niveau de personnalisation souhaité et souhaitable. Dans ce cadre, nous réalisons systématiquement un mémoire technique ou une proposition pédagogique après un entretien qui peut se faire soit par téléphone soit physiquement. Les éléments clés que nous recherchons pour construire notre offre spécifique sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compréhension de l'entreprise et de son fonctionnement ; - L'identification des besoins réels mais également les « besoins cachés » ; - Le niveau et le nombre des participants ; - Les durées envisagées ainsi que les horaires habituels de formation ; - Les pratiques habituelles de formation dans l'entreprise ; - Les compétences visées ; - Les moyens disponibles. 	

<p>5.4 Explication des résultats relatifs à son offre de formation Les résultats sont conformes à nos prévisions. L'offre de formation représente environ 2/3 du chiffre d'affaire. Le tiers restant correspond aux prestations de conseil associées ou non à une formation. Le premier indicateur de performance est pour nous la satisfaction des participants. Nous mesurons cette satisfaction au travers de la note moyenne sur 10 attribuée par les participants et par stage avec un objectif supérieur à 7,5/10. Nous mesurons également le nombre de participants qui recommanderaient nos formations par rapports au nombre de stagiaires ayant participé et le nombre de participant confirmant l'acquisition de connaissances (en pourcentage avec un objectif de résultat supérieur à 90%). L'ensemble des indicateurs est regroupé dans un tableau de bord récapitulatif. Le second indicateur correspond à la satisfaction des financeurs, il s'agit pour l'instant d'un indicateur qualitatif obtenu grâce à la lecture des retours d'évaluations à froid. Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, nous envisageons de développer la production d'autres indicateurs de performance.</p>	<p>E.P 5.4.1 : Présentation AGOGOS FORMATION E.P 5.4.2 : Suivi satisfaction -note moyenne 1er semestre 2017</p>
<p>5.5 Délai de réponse aux demandes d'information et d'élaboration d'une offre Notre réactivité est l'une de nos valeurs. Cette réactivité découle de nos premiers métiers dans les secours publics. Nous répondons toujours le plus rapidement possible à savoir : 1 à 2 jours pour les demandes par mails, rappel dans la journée pour les demandes téléphoniques. Ensuite, la rédaction de l'offre prend en général deux à trois semaines en fonctions du niveau de « sur mesure désiré ». Mais nous savons également réagir dans l'urgence, si nécessaire.</p>	<p>Mail de réponse à une demande</p>

Nom du candidat : Jean-Pierre ROGER

Date de mise à jour : Version du Version du 05 10 2018

6 PROCEDURES CRITERE 6

Expliciter les dispositions prises pour effectuer la prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

DETAIL DES PROCEDURES INTERNES	Réf. des éléments de preuve
<p>6.1 Protocole d'évaluation :</p> <p>Nous mettons en place deux évaluations de la formation : une première « à chaud » à lieu immédiatement à la fin de la formation et une seconde se fait ensuite dans un délai compris entre 6 et 12 mois.</p> <p>- Pour l'évaluation à chaud, nous demandons aux participants de remplir un questionnaire à la fin de chaque formation. (Ce document inclus les niveaux 1 et 2 de Kirkpatrick).</p> <p>Ensuite, grâce à un tableur, nous réalisons la synthèse des appréciations qui sont présentées sur la forme d'un diagramme radar.</p> <p>L'ensemble des remarques formulées par les stagiaires est repris dans la deuxième partie de la synthèse et l'avis du formateur conclu celle-ci.</p> <p>- Pour l'évaluation à froid, nous utilisons un questionnaire informatique adressé au dirigeant.</p>	<p>Exemple de l'évaluation d'une formation</p> <p>Exemple de synthèse d'évaluation à chaud.</p> <p>Exemple de réponse à un questionnaire d'évaluation à froid.</p>
<p>6.2 Modalités de suivi de l'impact de l'action, auprès des entreprises</p> <p>Pour les clients qui le souhaite, nous pouvons mettre en place un questionnaire afin d'évaluer les niveaux 3 voir 4 de Kirkpatrick.</p> <p>Mais en général, nous n'avons pas de demande spécifique et le suivi se fait à partir des réponses obtenues lors de l'évaluation à froid.</p> <p>C'est un point à améliorer dans le cadre de la démarche d'amélioration continue.</p>	
<p>6.3 Communication et partage des évaluations avec les parties prenantes</p> <p>La communication et le partage s'effectue par mail avec les parties prenantes.</p>	

<p>6.4 Traitement des appréciations des stagiaires : réponse et actions correctives prévues</p> <p>Le traitement des appréciations des stagiaires se fait grâce à l'analyse de la synthèse de l'évaluation à chaud. Deux cas sont possible, soit les remarques sont conjoncturelles et/ou particulières au regard du déroulement de la session (et dans ce cas nous relativisons afin de fournir une réponse adaptée et réfléchie), soit les remarques sont récurrentes et/ou largement partagées (et dans ce cas nous réagissons avec le commanditaire pour trouver des solutions le plus rapidement possible).</p> <p>Par exemple, le manque d'exercice pratique souligné par des participants nous a amené à corriger le programme en remplaçant une partie théorique par des mises en situation d'apprentissage supplémentaires après accord du commanditaire.</p>	<p>Mail de proposition d'actions correctives.</p>
--	---

Nom du candidat : Jean-Pierre ROGER

Date de mise à jour : Version du 05 10 2018

7 ENGAGEMENT DU CFI

Texte à recopier et signer :

« J'atteste que je mets en œuvre les procédures décrites dans le présent document, en vue de garantir la qualité de mes prestations pour mes clients et m'engage à m'inscrire dans une démarche d'amélioration continue. »

*J'atteste que je mets en œuvre les procédures
décrites dans le présent document, en vue de
garantir la qualité de mes prestations pour mes
clients et m'engage à m'inscrire dans une démarche
d'amélioration continue.*

Date : 05 10 2018

Nom et Signature : Jean-Pierre ROGER

Document à remplir, à signer, à scanner et à placer (version électronique) dans le dossier D0, sous la nomenclature Votre nom-D0-10-Engagement Qualité