



CHARTRE & DEMARCHE QUALITE

NOVASUD : SARL au capital 90 000 €, www.novasud.com, domicilié 45 rue de Bruys- 13005 Marseille,
Tél : 04 42 46 60 20 SIRET : 43165626300057- APE: 8559A - Mail : contact@novasud.com

La société NOVASUD s'engage à réaliser ses prestations en respectant les engagements de qualité suivants:

ENGAGEMENT 1 - PRISE EN COMPTE DU BESOIN

NOVASUD s'engage à prendre en compte individuellement le niveau et les attentes des participants au travers d'un recueil oral et/ou écrit des besoins

ENGAGEMENT 2 - DEVOIR DE CONSEIL

NOVASUD s'engage à conseiller le client dans le choix de la prestation tant au niveau du contenu, du rythme, du type de formation, de la pédagogie et des outils utilisés.

NOVASUD s'engage à maintenir ce devoir de conseil jusqu'au terme de la prestation et même au-delà (voir engagement-7 SAV)

ENGAGEMENT 3 – DEVOIR DE TRANSPARENCE

NOVASUD s'engage à communiquer à chaque bénéficiaire les objectifs et modalités pratiques de la formation ainsi que la méthode d'évaluation

ENGAGEMENT 4 - ADAPTATION DE LA PRESTATION AUX BENEFICIAIRES

NOVASUD s'engage à adapter au mieux les outils, le contenu, le rythme de la prestation à la situation spécifique de chaque bénéficiaire

ENGAGEMENT 5 – QUALITE DES FORMATEURS

NOVASUD s'engage à faire intervenir uniquement des formateurs, experts de terrain en activité, rigoureusement validés sur : leur expertise métier, leur expérience pédagogique, leur expérience opérationnelle, leurs valeurs de confiance et d'honnêteté, leur autonomie, leur comportement et leur motivation.

Ils font travailler les participants sur de vrais cas pratiques et leur proposent des mises en situation issues de la réalité et proche du contexte des stagiaires.

ENGAGEMENT 6 – DEMARCHE QUALITE

Pour assurer la qualité de ses formations, NOVASUD s'engage :

Avant la formation :

1. Cadrer votre projet de formation : Entretien pour cibler le contexte et les objectifs de formation avec un interlocuteur dédié qui vous suivra pendant toute la durée de prestation
2. Proposition : Descriptif de la solution pédagogique contextualisée et description du profil d'animateur le plus adapté,
3. Validation des éléments clés : Vérification des matériels et logiciels mis à disposition par le client

NOVASUD s'engage à proposer des cours conçus et actualisés en permanence pour s'adapter aux besoins et aux évolutions des outils techniques.

Leur conception est essentiellement axée sur l'opérationnel et une pédagogie participative.

Pour assurer l'efficacité de vos actions de formation, NOVASUD s'engage à respecter les 3 étapes clés de sa démarche qualité :

NovaSud – 30B Bd Chave / 45 rue de Bruys 13005 Marseille

Tél : 04 42 46 60 20 – Fax 04 42 46 60 41 - <http://www.novasud.com> - email : contact@novasud.com

Sarl au capital de 90 000 Euros - RCS Marseille 43165626300057 No d'activité : 9 3 1 3 0 9 7 1 2 1 3



CHARTRE & DEMARCHE QUALITE

1. Evaluation en début de formation
 - Validation des pré-requis
 - Test d'auto-positionnement
 - Expression des connaissances, compétences et attentes en lien avec le sujet de formation
2. Evaluation pendant la formation
 - Exercices corrigés de connaissance et d'utilisation des outils
 - Points d'avancement réguliers pour vérifier l'atteinte des objectifs de chacun
3. Evaluation en fin de formation
 - Exercice final de validation des acquis (réalisation d'un projet de 10')
 - Echange avec le formateur
 - Envoi du lien vers le questionnaire évaluation & satisfaction aux stagiaires

Si nécessaire, à l'issue de ces 3 temps d'évaluation, NOVASUD proposera des actions correctives à mettre en place, pouvant être :

- L'organisation d'une session de rattrapage ou d'approfondissement dont le programme sera définie avec le client, le formateur et l'ingénierie pédagogique de NOVASUD,
- Un accompagnement spécifique d'un participant dont les modalités seront définies au cas par cas avec le client.

ENGAGEMENT 7 - SERVICE APRES VENTE

Jusqu'à 6 mois après la fin de la prestation NOVASUD s'engage à rester disponible (par téléphone ou mail) pour toute demande d'aide ou de conseil, étant entendu que le bénéficiaire n'en fasse pas un usage exagéré

ENGAGEMENT 8 - SATISFACTION CLIENT

A l'issue de chaque formation un questionnaire de satisfaction est proposé à chaque apprenant afin qu'il donne son avis sur l'atteinte de ses objectifs au regard de la formation réalisée Si ce document s'avère insuffisant, une réclamation doit être faite l'adresse suivante: contact@novasud.com. NOVASUD s'engage à échanger sur l'objet de la réclamation par téléphone et une réponse écrite sera donnée

ENGAGEMENT 9 – COMPETENCE DU PRESTATAIRE

NOVASUD s'engage à fournir un formateur ou consultant compétent et répondant aux exigences de qualité de la formation professionnelle

ENGAGEMENT 10 - CONFIDENTIALITE

NOVASUD s'engage à ne divulguer à l'extérieur aucune information sur les travaux et prestations réalisées pour ses clients.

ENGAGEMENT 11 - APPROCHE ECO.RESPONSABLE

NOVASUD s'engage à :

- limiter l'usage du papier en numérisant les échanges de documents
- limiter son impact numérique, en donnant accès à des documents volumineux à travers un disque dur partagé et non pas par envoi de mails

NovaSud – 30B Bd Chave / 45 rue de Bruys 13005 Marseille

Tél : 04 42 46 60 20 – Fax 04 42 46 60 41 - <http://www.novasud.com> - email : contact@novasud.com

Sarl au capital de 90 000 Euros - RCS Marseille 4316562630057 No d'activité : 93130971213