

gagement qualité

## 1 Nous vous garantissons :

1. Un accompagnement et un positionnement individualisé dès la première prise de contact.
2. La confidentialité des informations qui nous sont transmises à toutes étapes des parcours.
3. La mise à niveau permanente de nos méthodes et outils pédagogiques.
4. Une prise en charge et une accessibilité optimale à la formation pour les personnes en situation de handicap.

## 2 Nous vous assurons des moyens humains adaptés :

1. Mr Sylvain REYBOZ, dirigeant de PROTEAM CONCEPT et référent pédagogique et administratif unique pour toute la durée des prestations.
2. Un encadrement pédagogique qualifié et expérimenté, dont les compétences sont régulièrement mises à jour par une veille permanente et des formations spécifiques.
3. Un accompagnement et un suivi prenant en compte les appréciations individuelles et collectives.
4. Une disponibilité des interlocuteurs par téléphone, mail et/ou présence physique de 9h00 à 18h00 les jours ouvrés.
5. La prise en compte des personnes handicapées lors de la préparation et de l'animation de nos formations. Le cas échéant, en cas d'impossibilité d'intégration dans un cursus de formation, nous nous engageons à conseiller et à diriger ces personnes vers un organisme spécialisé dans la prise en charge du handicap pour le maintien dans l'emploi et la formation continue.

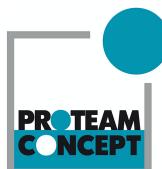
## 3 Nos moyens pédagogiques :

6. La mise à disposition de matériels et outils modernes et pertinents.
7. Des ateliers d'intelligence collectives aboutis et adaptés aux objectifs à atteindre
8. Des documentations professionnelles à jour.
9. Une mise à disposition des contenus de formation dispensés.
10. Un partenariat avec une plateforme digitale (E.learning) adaptées.

## 4 Des processus cadrés :

### 4.1 Avant la formation

1. Nous étudions en étroite relation avec le commanditaire tout projet pour valider sa pertinence et faisabilité
2. Nous évaluons les connaissances initiales des apprenants.
3. Nous procédons au positionnement et à la création individualisée des parcours, en tenant compte des expériences et qualifications



#### **4.2 Pendant la formation**

1. Nous vous assurons le meilleur accueil possible, dans un environnement convivial et bienveillant.
2. Nous mettons à disposition toutes les compétences de nos intervenants pour répondre au mieux aux interrogations des apprenants.
3. Nous accompagnons les apprenants pour dépasser leurs difficultés.
4. Nous évaluons périodiquement et sous toutes formes pédagogiques les progrès.
5. Nous sommes soucieux d'adapter les actions de formation (contenus et rythmes) aux attentes et aux besoins des stagiaires pour un meilleur ancrage des compétences.

#### **4.3 Après la formation :**

1. Nous poursuivons un suivi périodique de nos apprenants pendant les 12 mois qui suivent la fin des parcours.
2. Nous évaluons nos actions, analysons nos pratiques professionnelles et apportons les rectificatifs nécessaires en groupe de pairs.

### **5 Conformément à son éthique, PROTEAM CONCEPT vous garantit**

1. Une juste tarification et des prix bas pour toutes ses actions de formations.
2. Une démarche éco-responsable, privilégiant au maximum le respect des ressources naturelles et de l'environnement.

### **6 Réclamations**

Si toutefois, et pour quelques raisons que ce soient, le client souhaitait rendre compte à PROTEAM CONCEPT d'un motif d'insatisfaction ou d'une réclamation, il est habilité à le faire par écrit par simple E.mail à l'adresse suivante : [contact@proteam-concept.fr](mailto:contact@proteam-concept.fr) ou dans ses commentaires sur les questionnaires d'évaluation et de satisfaction qui lui sont remis à l'issue de chaque formation. Ils seront pris en compte dans le cadre de notre processus d'amélioration continue. Dans les cas d'un mail ou courrier faisant l'objet d'une réclamation, nous engageons à y apporter une réponse écrite.

Fait à Auxerre le 10 Mai 2020

**Sylvain REYBOZ**

Président de PROTEAM CONCEPT