

## Démarche qualité interne

### 1. Des ressources humaines engagées et compétentes



Miaconsulting veille à la qualité et à la préparation du personnel intervenant et œuvre pour le maintien et développement des compétences des intervenants.

Nous travaillons en réseau pour mieux profiter de tous les talents et connaissances nécessaires à répondre de façon globale et pertinente à la complexité des problématiques et des défis que les entreprises affrontent quotidiennement.

Nous engageons nos intervenants à continuer à se former, à progresser dans leur domaine et à mettre à jour leurs connaissances.

Nous participons à des points réguliers de supervision et d'analyse des pratiques avec des cabinets partenaires avec lesquels partageons la vision d'une formation de qualité et génératrice de progression.

### 2. Une action formative taillée sur mesure



Chaque action formative doit répondre à un réel besoin du client. Nous mettons en œuvre donc une écoute attentive, une ingénierie précise partagée avec le client qui permettent de construire des interventions pertinentes et efficaces.

### 3. Une pédagogie capable de générer l'intégration des nouvelles compétences



Nous engageons dans une animation vivante, qui en plus de l'apport théorique, allie les principes *d'action learning* et d'apprentissage collaboratif, les simulations, les jeux, la discussion et l'échange autour de cas pratiques réels, l'apport du numérique.

Nous assurons l'intégration de compétences de plus en plus précises en organisant des situations de trainings précises et des degrés de difficulté progressive

Nous travaillons pour développer la confiance en lui du stagiaire, la conscience de son action, et sa concentration pour intégrer de nouveaux gestes et compétences.

### 4. Une attention particulière à l'environnement socioéconomique



Notre façon d'intervenir se veut respectueuse de l'environnement organisationnel, en ligne avec les valeurs promues par l'entreprise, visant à l'amélioration de la performance et au bien-être et à l'épanouissement de tous les collaborateurs.

## 5. Une organisation matérielle adéquate aux besoins



Miaconsulting veille à mettre à disposition des stagiaires de moyens matériels adaptés à la formation et au public :

- des matériaux pédagogiques soignés, innovants et des ressources documentaires adéquates
- des équipements adaptés aux typologies de formations et au nombre de stagiaires
- des locaux adéquats et conformes aux normes de sécurité, si différents de ceux du client.

## 6. Un engagement à l'amélioration continue de la qualité des interventions



Nous sommes engagés dans un processus d'amélioration continue de la qualité de nos interventions et nous nous impliquons dans des points réguliers avec nos clients ayant pour objectif l'amélioration des interventions et des intervenants, la détection rapide des dysfonctionnements éventuels, la mise en œuvre des actions correctrices efficaces et pertinentes concertées avec le client.

Nous sollicitons et prenons en compte l'opinion des stagiaires pour calibrer nos interventions selon les besoins exprimés avant, pendant et à la fin des actions.

Nous mettons en place un processus de traitement des réclamations client qui vise à co-construire une solution partagée et satisfaisante.

### Processus de traitement de réclamation client

