



NOTRE DEMARCHE QUALITE

EcoCHANGE réalise des formations dans les domaines de la qualité, de l'environnement et de la RSE. Très logiquement, une démarche cohérente avec ces aspects a été mise en œuvre dès le début de notre activité en 2004, et nous sommes depuis cette date fortement engagés dans ces domaines.

Notre raison d'être est de diffuser les connaissances, développer les compétences et de faciliter leur mise en œuvre dans les entreprises, en étant à l'écoute des clients d'une part et d'autre part en développant la mise à jour continue de nos propres connaissances et compétences.

En termes de responsabilité sociétale, nous appliquons des principes d'écoute, de partage, de loyauté des pratiques. Par exemple en réduisant de moitié nos tarifs pour les demandeurs d'emploi, en fournissant un maximum de documentation utile à nos stagiaires, ainsi qu'une assistance gratuite par email et téléphone durant une période de 3 mois à l'issue du stage.

DOCUMENTATION QUALITE

De par la taille réduite de notre Organisme de Formation (un seul formateur), les procédures suivies sont simples et s'expriment de façon brève, mais sont toujours appliquées avec rigueur.

NOS CLIENTS : ce sont des entreprises de l'industrie de tous les secteurs d'activité, qui souhaitent former leur personnel à la mise en œuvre des démarches qualité, environnement et RSE, dans le but d'améliorer leurs performances ou de se conformer à la réglementation, dans le cas de la mise en pratique de directives ou règlements européens.

ASPECTS PRATIQUES : nous réalisons nos formations dans des locaux mis à notre disposition par les entreprises ou en louant des locaux à usage de formation. Nous n'avons pas de livret d'accueil, mais un règlement intérieur distribué aux stagiaires en début de session.

MISE à JOUR : ces démarches et réglementations sont évolutives (très fréquemment pour les réglementations européennes) et en conséquence nous appliquons une politique de mise à jour systématique de nos supports de formation avant chaque session.

Cette activité nécessite beaucoup de temps mais est nécessaire car elle sert également aux formateurs pour leur propre formation, sachant que EcoCHANGE après avoir longtemps été le seul à dispenser des formations dans ses domaines de compétences, reste l'organisme le plus compétent en la matière, d'après les retours de nos clients.

COMMUNICATION de l'OFFRE : Le détail de notre offre de formation est accessible sur notre site internet www.ecochange.fr (programmes détaillés, public, prérequis, tarifs et dates). Nos offres en intra entreprises font l'objet d'un devis et d'une convention de formation, et sont adaptées aux attentes de l'entreprise.

SATISFACTION des CLIENTS : elle est mesurée par le questionnaire de satisfaction renseigné par chaque stagiaire à l'issue du stage et communiqué aux responsables formation des entreprises des stagiaires.

AMELIORATION CONTINUE : outre la mise à jour très fréquente de nos supports de formation, les questionnaires de satisfaction sont analysés après chaque formation et les notes et remarques sont prises en compte pour améliorer les contenus des formations ainsi que la démarche pédagogique.



GESTION des RECLAMATIONS : toutes les réclamations sont enregistrées de façon identifiable (date, émetteur, formation concernée et détails de la réclamation), font l'objet d'un accusé de réception et sont traitées sous 48 heures. Elles sont suivies dans le temps sous forme d'emails ou téléphone. Elles font toujours l'objet d'un compte-rendu des échanges de tous types, jusqu'à satisfaction des parties concernées.

GESTION des DYSFONCTIONNEMENTS : les dysfonctionnements éventuels sont répertoriés et font l'objet d'un plan d'action détaillé.