



**Pour nos actions
de formation,
nous nous
engageons.**

***NOTRE CHARTE
D'ACCUEIL ET
QUALITE***

Mise à jour le 16 février 2021



Mireille Teillet-Travers, www.artisans-du-soi.com

Organisme de formation, enregistré sous le numéro 82 69 12760 69 par le Préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes.
8, rue de la Quarantaine – 69005 Lyon - Tel : +33 6 80 13 47 94 - contact : mireille-teillet-travers@artisans-du-soi.com
Entreprise individuelle n° SIRET : 499 857 175 00024 - code NAF (APE) 8559B – N° TVA FR37499857175

SOMMAIRE

1. Notre mission et notre état d'esprit.....	3
2. Notre performance.....	4
3. Notre pédagogie	4
Un stagiaire est unique.....	4
Une nouvelle compétence est un mouvement holistique.....	5
La confiance et le plaisir sont essentiels à l'apprentissage.....	5
4. L'accès à nos ressources pédagogiques	6
5. Les moyens techniques nécessaires.....	7
6. Les aspects périphériques de nos formations.....	7
7. Les locaux où se déroulent nos actions de formation	7
8. Le règlement intérieur applicable	7
9. Notre organisation	7
10. L'accessibilité à nos actions de formation	8
11. L'accessibilité aux personnes handicapées	8
12. Les tarifs de nos formations	8
13. Nos conditions générales de vente	9

« Artisans du soi » est la marque commerciale de [l'Entreprise Individuelle Mireille Teillet-Travers*](#) créée en 2007.

[Mireille Teillet-Travers*](#) a 30 ans d'expérience d'accompagnement d'organisation en support de leur transformation sur le plan humain.

1. NOTRE MISSION ET NOTRE ETAT D'ESPRIT

Notre métier est d'accompagner les entreprises dans leur transformation avec un double objectif : l'épanouissement des personnes et la performance des organisations.

Nous réalisons des interventions de coaching individuel ou d'équipe, de conseil, et, **lorsqu'il s'agit de développer les compétences comportementales et relationnelles, des actions de formation**, exclusivement en intra-entreprise.

Notre [déclaration d'activité comme organisme de formation*](#) a été enregistrée sous le numéro 82 69 12760 69 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes le 28 juin 2013.

Pour en savoir plus : <https://artisans-du-soi.com>

Nous recherchons une collaboration avec nos clients pour co-construire et ajuster parfaitement nos prestations à leur besoin et leur environnement. Nos actions de formation se situent en accompagnement de la transformation de nos clients. Elles sont parfois ciblées autour d'un besoin très ponctuel, mais le plus souvent se déploient et se transforment dans le temps.

Chacune de nos actions de formation est conçue sur-mesure à partir de l'analyse des besoins réalisée avec nos commanditaires, avant de s'ajuster aux besoins de chaque stagiaire lors de nos animations.

L'« **expérience stagiaire** » est notre préoccupation. Nous en faisons le bilan pour les éléments qui restent de la responsabilité de nos clients. Nous en créons la couleur par nos contacts et notre professionnalisme avant, pendant et après nos sessions de formation.

Le 18 août 2017, nous avons été référencés [Datadock*](#). En 2020, nous nous sommes engagés dans la préparation de la certification Qualiopi afin d'améliorer encore nos actions de formation.

2. NOTRE PERFORMANCE

En 2020, nous avons réalisées des actions de formation autour de 2 axes de développement de compétences.

100% de nos stagiaires partagent, lors de l'évaluation à chaud, leur satisfaction globale quant à l'action qu'ils ont suivi avec nous.

	Nbre de stagiaires en 2020	Satisfaction globale (1 pas satisfait à 4 très satisfait)	Qualité de l'animation (1 pas satisfait à 4 très satisfait)
Communication	56	3,8 Très satisfait 80% Satisfait 20%	3,9
Changement	37	3,7 Très satisfait 68% Satisfait 32%	4

Nous suivons la réalisation et la performance de nos actions avec nos commanditaires. Nous échangeons autant que de besoin en cours d'action pour ajuster notre prestation et à la fin de celle-ci pour en effectuer le bilan.

Nous suivons les questions, commentaires ou réclamations de nos stagiaires ou de nos clients pour faire évoluer nos actions vers encore plus de performance.

3. NOTRE PEDAGOGIE

Notre pédagogie est guidée par trois principes qui alimente l'*expérience* que nous souhaitons faire vivre à nos stagiaires.

UN STAGIAIRE EST UNIQUE

Il arrive avec son histoire en termes de comportements et de relations, ses capacités, ses points de progrès, son expérience d'actions de développement précédentes. Il est surtout à un moment particulier de sa vie professionnelle, dans une entreprise, un métier, une équipe où les attendus sont différents.

- *Je découvre le formateur et je rencontre les autres stagiaires pour m'inscrire dans une dynamique de groupe*
- *Je fais un état des lieux de mes compétences au regard des objectifs poursuivis et j'affine mes besoins spécifiques*

Notre pédagogie offre à chacun l'opportunité d'explorer et de se développer dans ses besoins et envies propres. Elle donne la possibilité de prendre du recul sur son expérience, de la partager et recevoir celle des autres.

- *Je dispose de temps pour travailler mon besoin particulier*
- *Je peux enrichir et m'enrichir des autres stagiaires*
- *Le formateur me propose une méthode pédagogique qui va s'ajuster à mon besoin tout en respectant ma demande.*

UNE NOUVELLE COMPETENCE EST UN MOUVEMENT HOLISTIQUE

La compétence est une capacité incarnée et mise en œuvre qui induit des mouvements nouveaux, au niveau cognitif, mais également aux niveaux corporels et émotionnels. Nous invitons nos stagiaires à mettre en œuvre ces nouvelles compétences, au plus proche de leur situation de travail, pendant la session de formation.

Nous recommandons des parcours en plusieurs temps qui permettent la mise en œuvre inter-temps de formation suivi d'un temps de prise de recul et d'ajustement.

Nous travaillons avec nos commanditaires à l'implication des responsables hiérarchiques en amont, pendant et en aval de la formation pour que le stagiaire dispose d'un suivi en situation professionnelle.

- *Je peux « vivre » la compétence à acquérir par l'utilisation de situations professionnelles réelles et de mises en situation : expérimenter, débriefer, intégrer*
- *Je dispose des éléments de référence essentiels au travers d'un doc « mémo »*

LA CONFIANCE ET LE PLAISIR SONT ESSENTIELS A L'APPRENTISSAGE

Nous veillons à la qualité des conditions d'accueil, moyens techniques et aspects périphériques des formations pour nos stagiaires, à l'alliance avec le formateur et les autres stagiaires, à un climat bienveillant et de co-responsabilité.

- *Je me sens respecté(e) et écouté(e) et je peux me développer en confiance*
- *Je peux solliciter le formateur avant la formation, pendant les pauses, après la formation pour toute demande spécifique dont un éventuel besoin d'aménagement.*

Nous veillons aux rythmes biologiques et à l'engagement de nos stagiaires par l'adaptation de notre déroulement pédagogique et la variété de nos méthodes.

- *Je suis en mouvement pendant la formation et différemment sollicité(e), d'un point de vue cognitif, corporel et émotionnel, y compris en situation de formation à distance.*

Nous répondons aux intérêts théoriques spécifiques des stagiaires, pendant la formation lorsqu'ils servent les objectifs pédagogiques poursuivis ou après la formation sur simple sollicitation.

- *Si je le souhaite, je suis orienté(e) vers des compléments d'information ou de développement*

Dans le respect des règles de confidentialité que nous devons à chacun, nous effectuons des feedbacks réguliers sur l'acquisition des compétences de chaque stagiaire, à l'occasion d'exercices, de tests ou de mise en situation.

- *J'obtiens des retours sur mes points forts et comment continuer à me développer tout au long de la formation et après*
- *Je mesure mes acquis en fin d'action de formation*

Nous invitons nos stagiaires à s'exprimer sur leur satisfaction, leurs remarques, suggestions et leurs éventuelles réclamations.

- *Je peux m'exprimer sur ce qui me convient et ce qui ne me convient pas tout au long de la formation, en fin de formation et après la formation à l'adresse mail qui m'est communiquée sur mon attestation de formation.*

Pour en savoir plus, quelques exemples de programmes d'actions de formation réalisées dans cette dernière année à partir d'une analyse spécifique des besoins sont accessibles sur notre site :

[Utiliser le DISC dans mes interactions au quotidien – A distance et présentiel*](#)
[S'adapter et accompagner le changement – Classe virtuelle*](#)

4. L'ACCES A NOS RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Les ressources pédagogiques nécessaires à la réalisation de nos formations sont fournis par nos formateurs.

Le renvoi de ces ressources s'effectue sous 48h sur simple demande effectuée par mail à contact@artisans-du-soi.com

5. LES MOYENS TECHNIQUES NECESSAIRES

Les moyens techniques nécessaires sont liés à la situation d'apprentissage et aux méthodes pédagogiques choisies.

Ils sont précisés dans notre convention de formation afin de pouvoir coordonner leur mise à disposition en fonction de la politique, l'organisation et des outils de l'entreprise.

6. LES ASPECTS PERIPHERIQUES DE NOS FORMATIONS

Les aspects périphériques de nos formations sont gérés par nos commanditaires. Ils sont décrits dans notre convention de formation. Nous nous assurons qu'ils permettent une *expérience stagiaire* de qualité au regard des usages de l'entreprise cliente.

Ils sont communiqués aux stagiaires, ainsi qu'un plan d'accès s'il y a lieu, par notre client selon ses procédures en vigueur et rappelés aux stagiaires au démarrage de l'action.

7. LES LOCAUX OU SE DEROULENT NOS ACTIONS DE FORMATION

Notre siège social est situé 8, rue de la Quarantaine à Lyon. Nous n'y dispensons aucune action de formation.

Nos actions se déroulent dans les locaux de nos clients ou dans des lieux choisis par leur soin et qui répondent aux normes en vigueur.

Les caractéristiques nécessaires des locaux mis à notre disposition sont décrites dans notre convention de formation.

8. LE REGLEMENT INTERIEUR APPLICABLE

Dans le cadre de formation en intra-organisation, c'est le règlement intérieur de notre client qui s'applique.

[notre règlement intérieur*](#)

9. NOTRE ORGANISATION

En tant que dirigeante des « Artisans du soi », Mireille Teillet-Travers assure l'ensemble des fonctions liées à l'activité de l'organisme de formation : fonctions de Direction, commerciale, administrative et communication, référent pédagogique, référent handicap, formateur.

Nos interventions peuvent nécessiter plusieurs formateurs.

Leur sélection est réalisée dans notre réseau de partenaires, sur la base de :

- un partage de notre état d'esprit
- une adéquation à la culture de l'entreprise cliente
- les compétences techniques et pédagogiques requises pour l'action de formation

Leur affectation est validée par notre client.

Notre collaboration est formalisée dans le cadre d'un contrat de prestation où le formateur s'engage à respecter la politique qualité de l'organisme.

Notre collaboration fait l'objet d'un brief avant le démarrage de la formation pour permettre le respect de notre politique qualité et d'une évaluation en fin d'action et/ou annuel qui alimente notre plan d'amélioration continu.

Nous restons en soutien tout au long de la réalisation de l'action auprès de nos partenaires.

10. L'ACCESSIBILITE A NOS ACTIONS DE FORMATION

Nos actions de formation sont exclusivement destinées aux salariés de nos entreprises ou organisations clientes. Les inscriptions suivent la procédure mises en œuvre par nos clients.

A partir d'un premier contact commercial, un rendez-vous d'analyse de la demande est déclenché en fonction de nos disponibilités respectives. Une proposition commerciale et/ou convention de formation est établie dans les deux semaines qui suivent.

Nous nous engageons à pouvoir planifier une session de l'action dans les deux mois qui suivent l'acceptation de notre proposition commerciale.

11. L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Afin d'accueillir les personnes en situation de handicap identifiées par nos clients, une action de coordination avec les acteurs en charge chez nos clients est mise en place. Son objectif est d'adapter la prestation et/ou d'assurer la mise à disposition des ressources pédagogiques en adéquation avec les besoins et capacités de la personne.

Nos formateurs sont sensibilisés aux situations de handicap et à leur accueil. Ils interrogent systématiquement les stagiaires pour des besoins d'aménagement au démarrage de nos actions de formation pour pouvoir prendre en charge des situations non-identifiées par le client.

12. LES TARIFS DE NOS FORMATIONS

Nos actions de formation sont réalisées sur mesure.

Nos tarifs sont établis dans le cadre de nos propositions commerciales et/ou convention de formation. Ils incluent :

- Nos honoraires de conception et d'animation
- La fourniture des ressources pédagogiques telles que décrites dans la proposition et/ou la convention
- La mise à disposition des moyens techniques tels que décrits dans la proposition et/ou la convention

Nos frais de déplacement et d'hébergement sont facturés en supplément selon les conditions décrites dans la proposition et/ou la convention.

Nos conventions de formation spécifient le coût global HT et TTC d'une action ainsi que le prix de l'action de formation par stagiaire.

13. NOS CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Nos [conditions générales de vente](#)* s'appliquent à toutes nos prestations. Certaines conditions spécifiques peuvent être décrites dans nos conventions de formation.

[\(*\) Ces documents sont disponibles sur notre site – onglet « formation » – colonne « Un engagement qualité d'amélioration continue » - « Lire la suite » – cliquez pour y accéder.](#)

N'hésitez pas à nous appeler pour toute question ou complément d'information !