

# CHARTRE

## NOS 13 ENGAGEMENTS DE SERVICE vis-à-vis de nos clients et bénéficiaires POUR UNE FORMATION DE QUALITE

- 1 Accès rapide et guidé à l'information sur l'offre de service
- 2 Qualité de l'accueil
- 3 Conseil personnalisé sur les prestations et leurs possibilités de financement
- 4 Proposition d'une large gamme de prestations
- 5 Co-construction d'une réponse sur mesure
- 6 Contractualisation avec le bénéficiaire sur les objectifs, les contenus et les modalités de la/des prestation(s)
- 7 Accompagnement, suivi, évaluation et réajustement du parcours du bénéficiaire tout au long de la prestation par un référent dédié
- 8 Adaptation à chaque prestation et pour chaque bénéficiaire des locaux et des moyens pédagogiques, méthodes, supports, outils et matériels de la prestation
- 9 Évaluation et reconnaissance des acquis et certification
- 10 Qualification(s) et compétence(s) des intervenants garanties et développées tout au long de la vie
- 11 Prise en compte de la satisfaction des clients et des bénéficiaires
- 12 Amélioration continue des prestations et des formations
- 13 Prise en compte des attentes des parties prenantes en matière de Responsabilité Sociale des Organisations et de Développement Durable