

NOTRE ENGAGEMENT QUALITE

En tant que consultant et organisme de formation :

- Membre du Syndicat des Consultants-Formateurs Indépendant (SYCFI) ;
- Membre de la Chambre Professionnelle du Conseil du Centre - Val de Loire (CPC-Centre) ;

nous nous engageons à respecter les chartes déontologiques de ces deux organismes et les engagements suivants :

1 - Découvrir et satisfaire le besoin spécifique de chaque client de nos activités de formation et/ou de conseil par :

- La découverte du client et la connaissance de son environnement.
- L'écoute des attentes des bénéficiaires et le questionnement de ces derniers afin de déterminer précisément leurs besoins et leurs critères de satisfaction.
- Nous n'acceptons que les demandes qui relèvent de notre champ de compétence. Si une demande ne correspond pas à nos compétences, nous vous en informons et si possible vous mettons en relation avec un organisme qui pourra répondre à votre besoin.

2 - Établir une relation de confiance :

- Nos devis sont clairs et concrets.
- Nous respectons le programme et le planning proposés.
- Nous respectons les engagements pris avec et pour les bénéficiaires.
- Le domaine d'application des éventuelles certifications ou agréments obtenus est précisé pour éviter toute ambiguïté.
- Nous respectons la réglementation applicable, notamment en matière de protection des données (*RGPD, loi informatique et libertés, ...*) et appliquons le principe de « minimisation » en collectant et conservant uniquement les informations personnelles strictement nécessaires à nos prestations (*cf. notre règlement intérieur, §E*).

3 - Évaluer l'acquisition des compétences dans les activités de formation :

- Par une pédagogie qui permet de rendre les stagiaires "acteurs" de leur apprentissage.
- En vérifiant le niveau acquis à l'issue de chaque séquence de formation.
- En effectuant un bilan synthétique de la formation avec le client dans le respect de la confidentialité.

4 – Veiller à l'amélioration continue de nos prestations :

- Nous prenons en compte les retours des clients et des bénéficiaires de nos prestations et :
 - Mesurons la satisfaction des clients et des bénéficiaires et analysons leurs retours.
 - Mettons en œuvre des mesures d'adaptation si des non-conformités sont décelées (*notamment dans le cadre de notre processus de traitement des réclamations*).
 - Communiquons sur les points forts identifiés par les clients et bénéficiaires.

5 – Maintenir et développer notre expertise et nos compétences pour vous garantir un service de qualité :

- Nous suivons une formation au minimum une fois par an sur nos thèmes d'intervention.
- Nous mettons en place une veille documentaire.
- Nous développons de nouveaux outils en lien avec l'évolution de nos métiers.
- Nous pratiquons, notamment au sein d'associations professionnelles, le partage de connaissances et d'expériences sur nos activités.

