

**CHARTE QUALITÉ**



**Nos 10 engagements pour des prestations de qualité**

|  |  |
| --- | --- |
| **Engagement 1** | Accès rapide et guidé à l’information sur l’offre de service. |
| **Engagement 2** | Accueil individualisé. |
| **Engagement 3** | Proposition d’une large gamme de prestations. |
| **Engagement 4** | Conseil et orientation personnalisés sur les prestations, recherche de la meilleure solution sur mesure. |
| **Engagement 5** | Adéquation aux prestations des moyens pédagogiques, techniques et d’encadrement. |
| **Engagement 6** | Accompagnement tout au long des prestations. |
| **Engagement 7** | Qualifications et compétences des personnels et intervenants garanties et développées tout au long de la vie. |
| **Engagement 8** | Prise en compte de la satisfaction des clients et des bénéficiaires. |
| **Engagement 9** | Engagement dans une démarche « responsabilité sociétale des organisations ». |
| **Engagement 10** | Amélioration continue des prestations. |

**Nos atouts**

|  |  |
| --- | --- |
| ***►Disponibilité***  ***►Écoute***  ***►Compétences***  ***►Expérience*** | ***►Réactivité***  ***►Accompagnement – Suivi***  ***►Sur-mesure***  ***►Amélioration*** |