**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*** |