

# CHARTE QUALITÉ

(Conforme au Référentiel National Qualité - QUALIOPI)

## 1. NOTRE ENGAGEMENT

L'organisme de formation [Nom de l'organisme] s'engage à délivrer des prestations de qualité, centrées sur les besoins des bénéficiaires, des entreprises et des financeurs, dans le respect des 7 critères du Référentiel National Qualité.

## 2. LES 7 ENGAGEMENTS QUALITÉ

### 2.1. Conditions d'information du public

Nous nous engageons à fournir une information claire, accessible et transparente sur :

Les prestations proposées,  
Les objectifs, prérequis et modalités d'accès,  
Les délais et tarifs,  
Les contacts et modalités de réclamation.

### 2.2. Identification précise des objectifs

Chaque action de formation repose sur une analyse fine :  
Des besoins des bénéficiaires et des entreprises,  
Des objectifs opérationnels et mesurables,  
D'un programme adapté aux compétences à développer.

### 2.3. Adaptation des prestations

Nous adaptons systématiquement nos prestations :  
Aux profils des bénéficiaires (prérequis, handicap, disponibilité),  
Aux modalités pédagogiques (présentiel, distanciel, alternance),  
Aux contraintes logistiques et matérielles.

### 2.4. Maîtrise des compétences des formateurs

Nos intervenants :  
Possèdent les qualifications, compétences et expériences requises,  
Bénéficient de formation continue,  
Sont accompagnés dans une logique d'amélioration continue.

### 2.5. Environnement favorable à l'apprentissage

Nous garantissons :  
Des conditions matérielles conformes,  
Un accompagnement pédagogique et administratif,  
Des outils pédagogiques adaptés et actualisés.

### 2.6. Évaluation et amélioration

Nous assurons un suivi continu de la qualité via :  
L'évaluation des acquis des apprenants,  
L'évaluation de la satisfaction à chaud et à froid,  
Des actions correctives et des bilans réguliers.

### 2.7. Prise en compte des appréciations

Les retours de toutes les parties prenantes (stagiaires, financeurs, entreprises) sont pris en compte pour :  
Ajuster les contenus et méthodes,  
Faire évoluer l'offre,  
Renforcer la satisfaction globale.

## 3. ACCESSIBILITÉ & INCLUSION

L'organisme est attentif à l'accueil des publics en situation de handicap, dans une logique d'inclusion et de compensation, en lien avec les partenaires spécialisés.

## 4. RÉCLAMATIONS & AMÉLIORATION CONTINUE

Un processus de réclamation est accessible à tous. Chaque demande est analysée et fait l'objet d'un traitement documenté, dans une démarche d'amélioration continue.

## 5. RÉVISION DE LA CHARTE

La présente charte est révisée chaque année par le responsable qualité, sur la base des évaluations et des audits internes/externes.

Le référent qualité :  
Mr Jamel IHINA