

# Charte Qualité

## Nos 10 engagements pour des prestations de qualité

Disponibilité   Écoute   Réactivité  
Suivi   Compétences   Sur-mesure  
Expérience

### Engagement 1

Accès rapide 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 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.



### On vous écoute

Vous avez une idée, une remarque, une réclamation ?  
Nous sommes soucieux de la satisfaction de nos clients.  
Dans le cadre de l'amélioration de la qualité,  
nous sommes à votre écoute