



# CHARTRE QUALITÉ FORMATION

# OBJECTIF DE LA CHARTE

---

**Proposer un standard qualitatif pour nos apprenants, à travers l'ensemble de nos process, de nos outils et de nos interventions.**

---

Notre charte qualité s'articule en plusieurs points, qui sont chacun des engagements :

## **PROPOSER UN STANDARD QUALITATIF :**

Nous souhaitons que chaque apprenant puisse bénéficier de prestations répondant à des normes qualité strictes et claires. Ce standard est une garantie pour tous nos stagiaires.

## **PROCESS, OUTILS, INTERVENTIONS :**

Nous nous engageons à fournir des prestations dont les éléments constitutifs correspondent à nos attendus de qualité.

- Nos collaborateurs sont formés, expérimentés et diplômés pour exercer avec légitimité leur rôle de formateur.
- Les outils et le matériel utilisés lors des formations sont préalablement testés par nos collaborateurs, et mis en conformité le cas échéant.

# ENGAGEMENTS

---

- Informer nos publics de nos prestations, de manière exhaustive, objective et claire.
- Informer nos publics sur les avis de nos publics : taux de satisfaction, indicateurs de résultats et mesures prises suite aux réclamations le cas échéant.
- Répondre à toute sollicitation (stagiaires/clients/collaborateurs) par une réponse "qualité" c'est à dire avec une analyse préalable de la situation et avec une proposition de solution ou de réorientation pertinente.
- Travailler les objectifs de formation en vue de l'obtention du niveau de compétence requis à la fin de la formation, et en l'adaptant à chaque stagiaire ou groupe, dans la mesure du possible.
- Ne refuser aucun stagiaire du fait d'un handicap ou d'un problème moteur ou mental sans avoir au préalable étudié sa demande, analysé ses besoins et tenté d'adapter la formation.
- Mettre en œuvre les pratiques et méthodes favorisant l'adhésion.
- Favoriser l'apprentissage grâce à des lieux de formation sécuritaires et conformes.
- Fournir à nos stagiaires toutes les ressources nécessaires à une montée en compétences égale ou supérieure à celle initialement prévue.
- Communiquer de manière pertinente et régulière avec les différents intervenants/formateurs.
- Maintenir un niveau de formation continue régulier des formateurs, afin de les inciter à construire des formations pertinentes, qui répondent à des problématiques actuelles.
- Partager les bonnes pratiques et nouveautés de la profession régulièrement et par tout moyen.
- Recueillir les retours des stagiaires pendant et après la formation, dans une démarche d'amélioration continue.

**L'UIMM Auvergne Services**  
**VOUS REMERCIE**  
**de votre engagement à ses côtés !**

