

# CHARTRE QUALITE

(VERSION 1 - MISE À JOUR AVRIL 2023)



Notre politique Qualité s'articule autour de 3 grands axes qui nous permettent de garantir nos engagements au-delà de notre certification



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
**ACTION DE FORMATION**

## 1/ La satisfaction de nos clients et de nos stagiaires

- Analyser et définir les besoins de formation pour proposer et adapter les prestations aux attentes des commanditaires et des participants ;
- Accompagner nos clients dans le développement des compétences de leurs salariés ;
- Proposer un catalogue de formations évolutives et adaptées en fonction des besoins du commanditaire ; des formations à la carte sont envisageables ;
- Informer, accueillir, accompagner et suivre les stagiaires dans les meilleures conditions puis vérifier l'atteinte des objectifs de la formation au moyen d'évaluations ;
- Faire preuve de bienveillance et développer nos valeurs humaines.

## 2/ L'amélioration continue de nos formations

- Réaliser des questionnaires de satisfaction auprès des commanditaires et des participants et les analyser pour chaque action de formation afin de mettre en place des actions d'amélioration et d'éventuelles mesures correctives ; ces questionnaires sont réalisés à la fois à chaud et à froid ;
- Réaliser une veille réglementaire, technique et pédagogique dans notre champ de compétences et actualiser le contenu de nos prestations ;
- Actualiser régulièrement les connaissances de nos équipes auprès d'experts métiers.

## 3/ La qualité et le professionnalisme de nos intervenants

- Faire appel à des formateurs experts dans leur domaine ;
- Choisir les formateurs en fonction de leurs compétences et des objectifs pédagogiques à atteindre ;
- Utiliser des méthodes et outils pédagogiques novateurs et adaptés ;
- Respecter et faire respecter le règlement intérieur d'A3C ;
- Faire respecter la confidentialité de toute information recueillie ;
- S'engager à respecter le droit, la dignité et l'égalité des personnes, et à proscrire tout type de discrimination.