

# CHARTRE QUALITÉ

- ▶ *Disponibilité*
- ▶ *Écoute*
- ▶ *Réactivité*
- ▶ *Suivi*
- ▶ *Compétences*
- ▶ *Sur-mesure*
- ▶ *Expérience*

## 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.