

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.