

CHARTE QUALITE

▶ *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 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 sociale des organisations ».
Engagement 10	Amélioration continue des prestations.