

NOS ENGAGEMENTS

NOTRE LETTRE D'ENGAGEMENT

Depuis 2008, au titre de formatrice-salariée et depuis 2011, au titre de mon entreprise individuelle, j'ai su bâtir une identité, des méthodes et des savoir-faire qui me sont propres et fondent ma performance.

J'ai souhaité consolider ces acquis en menant une démarche Qualité. Cette démarche est orientée vers la performance générale de mon Entreprise, l'écoute de mes clients et du marché, l'optimisation de mes pratiques et l'amélioration continue.

La démarche Qualité est un projet mûri, elle répond aux exigences commerciales, mais au-delà, à des objectifs de gestion et d'organisation :

- satisfaire mes clients à travers le service rendu;
- respecter la réglementation applicable à mon métier;
- progresser grâce à la recherche et à la mise en œuvre d'actions correctives et d'amélioration;
- faire connaître cette politique et le recueil des engagements de service à l'ensemble de mes clients, mes fournisseurs et mes partenaires.

Je m'engage personnellement à participer et faciliter la construction d'un Système de Management de la Qualité répondant à l'ensemble de ces objectifs.

Je m'engage également à prendre toutes les décisions et mener toutes les actions nécessaires à l'efficacité de la démarche et du Système.

Fait à CADENET, le 22 janvier 2015

CERTIFICATION QUALIOPi par ICPF & PSI

Notre cabinet s'est engagé dans la mise en place d'une démarche qualité pour ses prestations de formation.

Le but principal poursuivi par cette démarche est d'améliorer les prestations proposées mais également d'accroître la satisfaction des bénéficiaires.

Après avoir obtenu la certification CNEFOP, notre cabinet a obtenu la certification Qualiopi pour mes actions de formation, en 2020 pour une période de 4 ans par un organisme accrédité pour nous, ICPF & PSI.

D'abord un audit initial, s'ensuivent des audits de renouvellement tous les 3 ans et des audits de suivi chaque année pour mesurer le bon fonctionnement et l'évolution du système qualité.

La philosophie générale de la démarche qualité s'inscrit dans un processus d'amélioration continue, de ce fait elle est source de progrès, d'innovation et constitue un levier majeur dans le management de notre cabinet.



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

C'est un outil qui favorise le changement en matière de :

- Ressources humaines : organisation, mobilisation et dynamisation des équipes
- Planification et encadrement des actions de formation : mise en place de procédures et transparence
- Développement et gestion de projets : pilotage des étapes et fiabilité
- D'évaluation des prestations proposées : traçabilité, vigilance et mesure de la satisfaction

<http://certif-icpf.org/>

CHARTE DEVELOPPEMENT DURABLE

Domaine du développement économique

1. Diffuser la démarche développement durable parmi nos clients par un éventail de prestations de conseil ou d'assistance et inciter l'ensemble de nos partenaires (clients, sous-traitants,...) à s'inscrire dans cette démarche.
2. Sensibiliser, informer et former les entreprises partenaires de la nécessité de participer activement à la démarche du respect de l'environnement, en interne (auprès de leurs salariés, dans les procédures internes, ...), comme en externe (recommandation auprès des clients).
3. Intégrer des critères de développement durable dans la procédure de sélection et d'accompagnement des fournisseurs et sous- traitants.
4. Organiser la communication interne et externe de manière claire et efficace, sur nos engagements et nos actions.
5. Etre un acteur économique dynamique du territoire en intégrant toutes les spécificités locales

Domaine social et éthique

1. Assurer de bonnes conditions de travail et d'ambiance dans l'entreprise
2. Etre bienveillant et respectueux dans les relations avec les parties prenantes de l'entreprise : clients, fournisseurs, ...
3. Faire progresser les compétences, se mobiliser et se former
4. Dialoguer avec les associations (WECF France, ECOFORMATION 84, ...)
5. Contribuer à la vie locale : animer, partager son savoir faire en intervenant sur les thèmes du développement durable et de la responsabilité sociétale des organisations lors de conférences, séminaires ou pour des modules d'enseignement à l'université.
6. Garantir l'équité, promouvoir la diversité
7. Soutenir des programmes de solidarité en lien avec les valeurs du cabinet

Domaine de la préservation de l'environnement

1. Gérer les consommations d'eau et traiter les pollutions de l'activité
2. Surveiller et réduire les consommations énergétiques à l'aide de tableaux de suivi
3. Réduire notre empreinte numérique : supprimer les conversations passées, vider la corbeille de messagerie tous les jours
4. Diminuer à la source et trier les déchets : limitation des impressions, participation au tri, vers une démarche zéro déchets
5. Optimiser les transports en favorisant les transports en commun lors de nos déplacements et un véhicule hybride : réunion en visio-conférence privilégiée, ...
6. Limiter les pollutions et leurs impacts sur la santé : utilisation limitée de produits d'entretien allergènes

CHARTRE DE DEONTOLOGIE (basée sur la charte du SYCFI)

Je m'engage à suivre les principes suivants dans ma pratique professionnelle :

Principe I : ETHIQUE PROFESSIONNELLE

Je m'engage à :

- Exercer mon activité en appliquant les principes généraux de l'éthique professionnelle : respect de la personne humaine, indépendance de jugement et d'action, honnêteté, neutralité, respect de la confidentialité professionnelle.
- Communiquer cette charte à toute personne en faisant la demande.

Principe II : RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Je m'engage à :

- Analyser les besoins, préciser clairement l'objectif atteindre et décrire le process ou l'ingénierie pédagogique.
- Etablir un contrat ou une convention préalablement à toute action, précisant clairement la prestation et la rémunération prévues, ainsi que les conditions d'intervention en cas de sous-traitance ou co-traitance.
- Faire valoir les travaux et coûts spécifiques à la préparation.
- Dans les limites de ses compétences et de sa disponibilité.
- Assumer ma responsabilité personnelle, celle des mes collaborateurs et partenaires selon les contrats et conventions définis.
- Respecter intégralement les engagements pris.
- Donner des renseignements exacts sur ma formation et mes compétences professionnelles spécifiques.
- Mettre en oeuvre toutes mes compétences quels que soient l'action, le client, les bénéficiaires et le prix.
- Exercer mon action dans l'intérêt commun du client et des bénéficiaires des actions, en mettant en oeuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés.
- Informer rapidement mon client ou mon commanditaire de tout élément risquant de nuire à l'atteinte des objectifs ou au bon déroulement des actions.
- Rester neutre par rapport aux jeux d'influence chez mon client et n'exprimer aucun jugement sur mon client auprès des bénéficiaires des actions.
- Respecter la confidentialité des informations concernant mon client.
- Respecter la culture de l'organisation cliente.

Principe III : RELATIONS AVEC LES BENEFICIAIRES DES ACTIONS DE FORMATION ET/OU DE CONSEIL

Je m'engage à :

- Inscrire mes actions dans une démarche de développement de la personne.
- Respecter la personnalité de chacun et s'interdire toute forme de discrimination.
- Garantir aux bénéficiaires des actions la confidentialité absolue sur leurs paroles ou comportement, sauf s'ils présentent des risques majeurs.

- Entretien avec les bénéficiaires des actions des relations empreintes de correction, droiture et neutralité.
- S'interdire tout abus d'autorité ou de pouvoir lié à sa position et ne pas subordonner l'intérêt de ses clients à ses propres intérêts.
- Ne pas outrepasser son rôle et se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique.
- S'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

Principe IV : RELATIONS AVEC LA PROFESSION

Je m'engage à :

- Contribuer par mon comportement et la qualité de mes actions à renforcer l'image de la profession.
- Se doter des moyens nécessaires à mon professionnalisme et au développement de mes compétences
- Connaître et appliquer les règles en vigueur dans ma profession.
- Se garder de tout propos désobligeant envers un confrère auprès des clients.
- S'interdire toute concurrence déloyale ou captation de client présenté ou pressenti par un collègue.
- Faire connaître et respecter les principes du présent code de déontologie.
- En cas de litige entre confrères ou avec un client, rechercher d'abord une solution amiable.

Principe V : RESPECT DES LOIS

Je m'engage à :

- Connaître et appliquer les lois et règlements et, en particulier, le partie VI du Code du Travail pour les actions de Formation Professionnelle Continue et se tenir informé de leur évolution.
- Etre en règle par rapport à toute obligation légale et fiscale.
- N'accepter aucune rémunération illicite.
Citer ses sources et respecter la propriété intellectuelle.

Lieu : Cadenet

Date : 6 février 2024

Nom et Fonction : Corine FLESIA, dirigeant