

# CHARTRE QUALITE – ENGAGEMENTS DEONTOLOGIQUES

## QUALITÉ DE LA FORMATION

La qualité d'une action de formation s'apprécie selon les 6 critères définis par le décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue :

1. L'identification précise des objectifs de la formation et de son adaptation au public formé
2. L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics
3. L'adéquation des moyens pédagogiques techniques et d'encadrement de l'offre de formation
4. La qualification professionnelle et la formation professionnelle du personnel en charge de la formation
5. Les conditions d'information au public sur l'offre de formation, ses délais d'accès, et les résultats obtenus
6. La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

## ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME DE FORMATION

### Déontologie et éthique professionnelle

- ❖ Respect de la personne, des valeurs humaines et du principe de neutralité, d'indépendance et honnêteté
- ❖ Respect du principe de non-discrimination
- ❖ Respect du principe de confidentialité professionnelle
- ❖ Garantir une posture professionnelle

### Connaissance et respect du cadre légal et réglementaire

- ❖ Connaître et appliquer les lois et règlements de la formation professionnelle continue et de sa profession. Se tenir informé de leur évolution
- ❖ Être en règle avec toute obligation légale et fiscale
- ❖ N'accepter aucune rémunération illicite
- ❖ Citer ses sources et respecter la propriété intellectuelle

### Amélioration continue

- ❖ Mise à jour régulière des connaissances techniques et compétences des formateurs
- ❖ Veille stratégique et pédagogique

### Conception et réalisation des actions de formation

- ❖ Respect du cahier des charges
- ❖ Disposer de moyens matériels adaptés à la formation et au public : locaux adéquats et suffisants ; équipements adaptés ; ressources documentaires accessibles
- ❖ Mettre en place un système de suivi pédagogique et d'évaluation
- ❖ Délivrer une formation adaptée aux besoins et compétences des publics formés dans le respect des critères de qualité

### Planification et détermination des besoins d'apprentissage

- ❖ Proposer des parcours individualisés
- ❖ Être à l'écoute des clients et des bénéficiaires
- ❖ Evaluer le positionnement à l'entrée en formation

### Relation avec les clients et bénéficiaires

- ❖ Exercer la prestation dans l'intérêt commun du client et des bénéficiaires en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés
- ❖ Informer dans les meilleurs délais de tout élément risquant d'entraver l'atteinte des objectifs pédagogiques ou le bon déroulement des actions de formation
- ❖ Mettre tout en œuvre, dans la mesure du raisonnable et du possible, pour garantir la satisfaction du client et du bénéficiaire
- ❖ S'interdire tout abus d'autorité ou de pouvoir lié à sa position
- ❖ Ne pas outrepasser son rôle et se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique