

# Charte Qualité

VALORESCENCE affiche une déontologie et un souci de qualité présents à l'ensemble des stades de toute action de formation, sur les domaines des ressources matérielles et humaines, techniques, administratifs, pédagogiques et financiers.

Nous souhaitons tisser une relation de confiance et une collaboration à long terme, à la fois au sein de notre équipe et avec chacun de nos clients.

Notre souci prépondérant est la satisfaction de nos clients et de nos stagiaires.

VALORESCENCE, pour affirmer son respect des engagements pris, a mis en place des procédures propres à assurer l'amélioration de la qualité attachée à ses différentes prestations.

## ARTICLE 1 — RESPECT DES OBLIGATIONS FISCALES ET SOCIALES

VALORESCENCE certifie être titulaire d'un numéro d'enregistrement d'activité à jour auprès de la DIRECCTE (n°11770670277), être à jour de ses versements des contributions sociales, fiscales et conventionnelles.

VALORESCENCE est régulièrement assurée en garantie Responsabilité Civile Professionnelle pour l'ensemble des prestations dues à la clientèle et aux stagiaires auprès du GAN.

VALORESCENCE s'assure que chacun de ses intervenants vacataires présente une situation régulière aux niveaux fiscal, social et assurance RC PRO.

## ARTICLE 2 — MOYENS MATÉRIELS

VALORESCENCE met à disposition un ensemble de moyens matériels adaptés à chaque formation et au public concerné : locaux adéquats et suffisants dans le cas de formations en inter, équipements adaptés aux spécificités des formations et au nombre de stagiaires.

## ARTICLE 3 — MOYENS HUMAINS

VALORESCENCE met en place les ressources humaines adaptées, tant au niveau pédagogique qu'administratif, de l'accueil et du suivi, et veille au respect des conditions d'hygiène et de sécurité.

## ARTICLE 4 — MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

### *La conception de nos formations*

VALORESCENCE s'adapte scrupuleusement aux besoins du client : nous concevons chaque programme à la carte, à partir de son cahier des charges.

Nous prenons en compte les données nécessaires à la conception d'actions efficaces et efficientes, nous concevons la formation adaptée et la formalisons par une offre écrite détaillée. Nous rédigeons un plan de formation précisant les compétences visées et objectifs opérationnels, nous élaborons un programme pédagogique progressif et cohérent par rapport aux compétences visées et aux contraintes des apprenants.

Nous proposons des formations opérationnelles sur le terrain : chaque participant est capable, à l'issue de sa formation, de passer à la mise en pratique des outils et de concrétiser sa compréhension des situations vécues.

Nous endossons également, le cas échéant, un rôle de conseil, si nous estimons que la demande initiale du client ne lui permettra pas d'atteindre les objectifs de terrain souhaités (exemple : nombre inapproprié de jours alloués ou nombre de participants trop important, objectifs irréalistes...)

Nous procédons à une veille technologique et pédagogique, afin d'agrémenter nos formations de techniques et d'outils pédagogiques renouvelés et à la pointe.

### **Nos formations**

Nous prenons en compte les attentes individuelles et collectives des participants en amont de la formation et au démarrage de la session.

Nous impliquons chaque participant comme acteur de ses apprentissages, par des activités variées et recherchées, accessibles et ludiques ; par des travaux en sous-groupes, par des réflexions et des feedbacks de groupe, par des séquences d'ancrage des apprentissages, etc.

Nous remettons à chaque stagiaire un document pédagogique adapté, qui a pour essence de pouvoir être utilisé chaque fois que nécessaire par le participant.

Pendant l'intersession et à l'issue de la session, nos intervenants restent entièrement disponibles (téléphone, mail) durant trois mois pour toute question ou problème qui viendrait à se poser aux stagiaires, afin de les aider en cas de souci, de question...

### **Nos formateurs**

Nous exigeons qu'ils se forment chaque année sur au moins une action de formation de leur domaine, visant à approfondir ou à élargir leur champ d'intervention et d'expertise.

Nos formateurs sont ainsi aptes à répondre au mieux aux besoins de nos clients et à leur offrir la meilleure prestation. Nous proposons ainsi des formateurs expérimentés, compétents, qualifiés, ayant l'expérience de l'entreprise et des institutions publiques, dynamiques et novateurs, affectés aux actions de formation en fonction de leurs compétences et des objectifs pédagogiques à atteindre.

## **ARTICLE 5 — INFORMATION ET PILOTAGE**

VALORESCENCE s'engage à communiquer des informations claires, précises, véridiques et complètes sur l'ensemble du processus pédagogique.

Nous contractualisons par écrit nos engagements avec le client et assurons une information complète sur les actions de formation, sur les modes d'inscription ainsi que sur les conditions d'annulation.

Nous garantissons une gestion et un pilotage efficaces au service de nos clients, de nos apprenants et de la pédagogie.

## **ARTICLE 6 — AMÉLIORATION CONTINUE**

Nos participants sont invités à remplir *in situ* une évaluation de la formation à chaud. Une évaluation à froid leur est transmise 3 mois après la fin de la formation.

Nous mettons en œuvre des évaluations régulières de nos formations (traitement des évaluations à chaud et à froid) avec les nécessaires plans de progrès.

Nous évaluons la satisfaction de nos clients par un questionnaire annuel transmis au Responsable Formation ou au DRH.

L'ensemble nous permet une amélioration continue du processus formation. Nous analysons les raisons de dysfonctionnements éventuels et mettons en place les mesures correctives et préventives nécessaires.

Au moins une fois par an, notre équipe se réunit pour analyser ses pratiques, partager ses réflexions, échanger et travailler sur nos ressources et nos outils pédagogiques.

Nous souhaitons faire continuellement preuve de bon sens, nous souhaitons continuer à développer notre esprit de conquête, de vigilance partagée, de bienveillance et de valeurs humaines.

## **ARTICLE 7 — ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE**

VALORESCENCE s'engage expressément à respecter la confidentialité par rapport à toute information recueillie au cours de sa mission pour chacun de ses clients.

Les intervenants de VALORESCENCE s'engagent à avoir un comportement exemplaire dans le respect des règles, la congruence, la rigueur et la solidarité. A avoir un esprit de vigilance permanent pour lui-même et pour les autres et à participer à l'amélioration continue de nos prestations, en détectant des situations à risques et en proposant des axes d'amélioration continue de toutes les formations réalisées.

VALORESCENCE s'engage expressément à respecter le droit, la dignité et l'égalité des personnes, en fonction de leurs origines ethniques, de leur nationalité, de leur sexe, de leur âge, de leur orientation sexuelle, de leur éventuel handicap, de leur religion.

VALORESCENCE s'engage expressément à garantir la sécurité, la santé et l'intégrité physique des personnes présentes dans les locaux des formations qu'ils dispensent.

VALORESCENCE respecte l'égalité des chances et la non-discrimination.

VALORESCENCE s'engage expressément à respecter les règles de moralité, d'éthique et de professionnalisme que les clients et stagiaires sont en droit d'attendre d'un organisme de formation.

#### **ARTICLE 9 — SIGNATURE DE CETTE CHARTE**

Chaque intervenant en exercice chez VALORESCENCE est signataire de cette charte en amont de sa première mission de terrain.