

## CHARTRE QUALITE

### **Organisation matérielle :**

- Locaux, adéquats et suffisants,
- Les locaux accueillant le public sont conformes à la réglementation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité,
- Equipements adaptés aux domaines des formations et au nombre de stagiaires,
- Ressources documentaires accessibles,

### **Les ressources humaines**

L'organisme mobilise ses moyens, se structure et organise ses fonctions pour garantir le service attendu :

- Fonctions administratives et financières
- Direction et encadrement interne
- Relations avec les donneurs d'ordre
- Comptabilité
- Communication interne et externe
- Fonctions pédagogiques (équipe de formateurs)
- Fonctions d'accueil, de suivi et d'encadrement des stagiaires (référent)
- Fonction gestion des ressources humaines (maintien et développement des compétences des personnels)

**NB :** *Selon la taille, la structure et la forme juridique de l'organisme de formation (SA, SARL, association, coopérative d'activités, groupement d'employeurs...), une seule personne peut remplir plusieurs fonctions.*

### **La mise en œuvre des actions de formation**

L'organisme de formation est un acteur pédagogique, il doit être en capacité de :

- Construire des parcours individualisés ou personnalisés,

- D'élaborer un positionnement préalable,
- Respecter les pré-requis établis pour les formations,
- Organiser les modalités d'évaluation des connaissances et s'assurer des capacités acquises,
- Veiller à l'adéquation des contenus pédagogiques avec les objectifs de la formation,
- D'évaluer la satisfaction des stagiaires et mesurer l'atteinte des objectifs fixés, à l'issue de la formation,
- Remettre aux stagiaires tous documents pédagogiques nécessaires au maintien des connaissances acquises et aux évaluations post formation,
- Fournir aux stagiaires des supports de cours pertinents,
- Remettre à OCF ou au client final dans les délais les plus courts tous les documents administratifs permettant la bonne gestion des formations et leur évaluation :
  - Conventions ou devis de formation
  - Programme de formation
  - Fiches d'évaluation des formations
  - Comptes rendus des formateurs (selon les trames fournies par OCF)
  - Feuilles d'émargement

## **Les valeurs morales :**

- Développer durablement l'efficacité des hommes pour améliorer la performance des entreprises,
- Proposer des modules ou séminaires de formations individuels et collectifs,
- Avoir une confidentialité absolue sur les informations dont vous pourriez avoir connaissance tout au long du cycle de formation,
- Une transparence totale concernant toutes les informations nécessaires à l'optimisation des sessions de formation,
- Ne jamais solliciter directement l'entreprise mandante de l'OCF sans accords écrit préalable de cette dernière
- Connaître le milieu socio-économique de son/ses domaine(s) de compétences et de ce fait, effectuer une analyse de besoins, tant dans l'entreprise cliente que sur son territoire.

*Une copie de ce document signé et paraphé sera remise à chaque client pour tout dossier de formation.*