

# CHARTRE QUALITE

▶ *Disponibilité*  
▶ *Ecoute*

▶ *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 et 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 sociétale des organisations ».

**Engagement 10** Amélioration continue des prestations.