



LETTRE D'ENGAGEMENT QUALITE

Organisme de formation – Bilans de compétences et VAE

Notre organisme place les bénéficiaires, les clients et les partenaires au cœur de ses pratiques.

Dans le cadre de la certification QUALIOPI, nous nous engageons à respecter les exigences du Référentiel National Qualité (RNQ) et à inscrire nos activités (actions de formation, bilans de compétences et accompagnement VAE) dans une démarche d'amélioration continue.

À ce titre, nous nous engageons à :

- Diffuser une information claire, accessible et actualisée sur nos prestations (objectifs, contenus, modalités, délais et résultats),
- Analyser les besoins des bénéficiaires afin de proposer des parcours adaptés et individualisés,
- Assurer des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation adaptées,
- Mobiliser des moyens pédagogiques, techniques et humains appropriés, avec des intervenants qualifiés,
- Maintenir et développer les compétences de nos équipes,
- Assurer une veille réglementaire, pédagogique et sectorielle active,
- Recueillir et exploiter les appréciations et réclamations dans une logique d'amélioration continue.

Nos engagements mesurables :

- Réponse aux demandes sous 5 jours (objectif $\geq 85\%$),
- Transmission des documents ≥ 7 jours avant le démarrage,
- Taux de satisfaction bénéficiaires $\geq 80\%$,
- Accompagnement individualisé pour chaque bénéficiaire,
- Prise en compte des situations de handicap,
- Traitement des réclamations et mise en œuvre d'actions correctives,
- Transmission des éléments administratifs sous 15 jours après la prestation,
- Respect de la confidentialité et des règles de déontologie.

Suivi et amélioration continue :

Ces engagements font l'objet d'un suivi régulier à l'aide d'indicateurs internes (délais, satisfaction, réclamations). Les résultats sont analysés et donnent lieu, si nécessaire, à des actions correctives.

Le pilotage du système qualité est assuré par la Responsable Qualité, Nathalie GENELOT, avec l'appui de l'ensemble de l'équipe.

Nous nous engageons à faire vivre notre système qualité, à suivre nos indicateurs et à mettre en œuvre les actions nécessaires à l'amélioration continue de nos prestations.

Fait le 02 janvier 2026

Signatures :

Nathalie GENELOT
Présidente

Adeline BARBE
Conseillère en formation

Adeline YERRO
Assistante comptable

Laureen FARDIN
Assistante administrative
et commerciale