

Charte Qualité Conseils World

Objet de la charte

Conseils World s'inscrit dans la démarche qualité du Référentiel National Qualité, mentionné à l'article L6316-3 du code du travail, s'appliquant à la formation professionnelle continue.

A ce titre, Conseils World s'engage sur les 7 critères définis au Référentiel National Qualité.

Critère 1 – Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les détails pour y accéder et les résultats obtenus.

Conseils World diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.

Conseils World diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.

Critère 2 – L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations.

Conseils World analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).

Conseils World définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.

Conseils World établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

Conseils World détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

Critère 3 – L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.

Conseils World informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.

Conseils World met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.

Conseils World évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.

Conseils World décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.

Critère 4 – L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

Conseils World met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).

Conseils World mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).

Conseils World met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

Critère 5 – La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

Conseils World détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.

Conseils World entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

Critère 6 – L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

Conseils World réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

Conseils World réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.

Conseils World réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.

Conseils World mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.

Critère 7 – Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Conseils World recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.

Conseils World met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

Conseils World met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

