

## ENGAGEMENTS DEONTOLOGIQUES

### DEONTOLOGIE ET ETHIQUE PROFESSIONNELLE

Respect de la personne, des valeurs humaines et du principe de neutralité.

Respect du principe de non-discrimination.

Respect des valeurs et usages de la profession de formateur.

Respect du principe de confidentialité professionnelle.

Respect de la législation en vigueur.

Communication de la charte de déontologie.

### RELATION AVEC LES CLIENTS

Etablir et signer un contrat ou une convention, préalablement à toute prestation de formation, précisant clairement les objectifs de la formation, les modalités de prestations et les rémunérations prévues, ainsi que les conditions d'intervention en cas de sous-traitance ou cotraitance.

Proposer des prestations en cohérence avec les compétences et la disponibilité des intervenants.

Respecter les conditions contractuelles.

Fournir préalablement les renseignements exacts sur la formation, les compétences professionnelles et les spécialisations du formateur.

Exercer la prestation dans l'intérêt commun du client et des bénéficiaires des actions de formation, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés.

Informers, dans les meilleurs délais, son client de tout élément risquant d'entraver l'atteinte des objectifs pédagogiques ou le bon déroulement des actions de formation.

Respect du principe de neutralité et de confidentialité des informations concernant le client.

Mettre tout en œuvre, dans la mesure du raisonnable et du possible, pour garantir la satisfaction du client.

Rester neutre par rapport aux jeux d'influence chez son client et n'exprimer aucun jugement sur son client auprès des bénéficiaires des actions.

Respecter la culture de l'organisation cliente.

### RELATIONS AVEC LES BENEFICIAIRES DES ACTIONS DE FORMATION ET/OU DE CONSEIL

Inscrire ses actions de formation et de conseil dans le respect des critères de qualité émis par la profession et l'Etat.

Garantir aux stagiaires la confidentialité absolue des propos tenus, écrits ou comportements, sauf s'ils présentent des risques pour l'action.

Garantir une posture professionnelle et un respect des principes d'éthique professionnelle.

S'interdire tout abus d'autorité ou de pouvoir lié à sa position et ne pas subordonner l'intérêt de ses clients à ses propres intérêts.

Ne pas outrepasser son rôle et se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique.

S'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

### RESPECT DU CADRE LEGAL ET REGLEMENTAIRE

Connaître et appliquer les lois et règlements pour les actions de formation professionnelle et se tenir informé de leur évolution.

Être en règle avec toute obligation légale et fiscale.

N'accepter aucune rémunération illicite.

Citer ses sources et respecter la propriété intellectuelle.

Connaître et appliquer les règles en vigueur dans sa profession.

## CHARTRE QUALITE – NOS ENGAGEMENTS

### PLANIFICATION ET DETERMINATION DES BESOINS D'APPRENTISSAGE

Proposer des parcours individualisés.

Evaluer le niveau de connaissance à l'entrée en formation.

Définir des objectifs de formation personnalisés.

Attester des acquis en fin de formation.

### CONCEPTION DES FORMATIONS ET DES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT

Respect du cahier des charges.

Fournir un programme et du calendrier détaillé de la formation.

Fournir des supports de formation de qualité, pédagogiques, en format papier ou numérique.

Evaluer l'acquisition des compétences par la réalisation de QCM, test, questionnaire, entretien...

Fournir une assistance pédagogique.

### MESURE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS (DONNEURS D'ORDRE, FINANCEURS ET APPRENANTS)

Évaluer la satisfaction des stagiaires concernant : la qualité d'animation du formateur et des supports de formation, le respect des objectifs et du programme, l'évaluation de l'acquisition de connaissance, les modalités logistiques et d'accueil de la formation, suggestions d'axes d'amélioration...

Evaluer l'efficacité de la formation : attentes satisfaites ou non, possibilité ou non de mettre en application.

Chaque stagiaire a la possibilité de contacter AFNOR Certification pour signaler tout manquement à l'une des exigences du décret du 30 juin 2015 et la possibilité de déposer un avis sur AFNOR Pro Contact.

### AMELIORATION CONTINUE

Prise en compte des évaluations et des suggestions des stagiaires et entreprises clientes.

Groupe de travail pour l'amélioration continue : étude des échecs, abandons, insatisfactions.

Formation continue des formateurs.

Mise en place d'une CV-thèque.