



## CHARTRE DEONTOLOGIQUE

**L'organisme de formation « Avenir PRO'Pulsé » s'engage à :**

### **ASSURER UN BON ACCUEIL SES CLIENTS**

L'entreprise fait preuve de respect, d'attention, de bienveillance et de courtoisie envers chacun de ses clients.

Des locaux, adaptés et accessibles seront mis à disposition et aménagés de manière confortable et agréable.

Les horaires d'ouverture sont clairement indiqués sur le site internet et mis à jour régulièrement tout comme les coordonnées des personnes à contacter.

Afin de bien comprendre le fonctionnement de l'entreprise et prendre connaissance du contenu des programmes de formation, des supports de communication sont accessibles aux clients (site internet ou envoi par mail) afin de faciliter leur venue avant le début des prestations

### **GARANTIR UNE QUALITE DE SERVICE ET EVALUER LA SATISFACTION de ses CLIENTS**

Notre organisme de formation est engagé dans une démarche qualité et donc dans un principe d'amélioration continue en lien avec les exigences de la réglementation du secteur de la formation professionnelle.

Il est donc certifié « QUALIOP1 » et applique la déontologie liée à l'utilisation du Compte Personnel de Formation (voir charte déontologique du CPF sur leur site internet).

Cette certification permet de garantir la qualité du processus de formation mis en place chez « Avenir PRO'Pulsé ».

« Avenir PRO'Pulsé » procède également, pour chaque prestation, à une évaluation des stagiaires avant et après la formation afin d'en mesurer les acquis.

L'entreprise réalise une enquête de satisfaction dès la fin de chaque prestation du client et/ou bénéficiaire de la prestation. Elle le fera de nouveau, 6 mois après la fin de la formation.

En cas de non-conformité ou de défaut qualité d'une formation, l'entreprise analyse les raisons du dysfonctionnement afin de mettre en place les mesures correctives nécessaires. Le client et/ou bénéficiaire peut saisir à tout moment l'organisme de formation via son site internet.

### **GARANTIR UNE ECOUTE ACTIVE SELON LES PRINCIPES DE NEUTRALITE ET DE NON-DISCRIMINATION**

Les membres de l'équipe « d'Avenir PRO'Pulsé » sont joignables et réactifs.

La personne en charge de votre dossier est toujours identifiée et ses coordonnées transmises avant le démarrage de la formation par mail.

Nous prenons en compte toutes vos questions et réclamations, toujours dans le but d'y répondre clairement, de remettre en question nos pratiques et respecter notre principe d'amélioration continue.

Nous vous proposons un conseil personnalisé, adapté à vos besoins et objectifs.

Nos prestations sont dispensées à la demande du client et/ou bénéficiaire, avec son adhésion pleine et entière, par consentement mutuel.

Les professionnels, lors de la mise en œuvre des prestations ne font aucune différence discriminatoire notamment en raison du mode de vie, des croyances, des pratiques, de la santé et des comportements des clients. En aucun cas, ces derniers ne sont influencés dans leurs choix.

### **GARANTIR LA SECURITE DES DONNEES ET LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE**

Le principe de la confidentialité est institué dans l'entreprise et dans l'intérêt de ses clients et bénéficiaires. Il s'impose à tout membre de l'équipe.

Un compte rendu de formation est restitué au client.

Dans le cadre du bilan de compétences, une synthèse écrite est remise uniquement au bénéficiaire du bilan. Il devient alors sa seule propriété et ne peut être communiqué à un tiers sans l'accord de celui-ci.

Le client/bénéficiaire s'engage également à ne pas filmer, photographier ou divulguer à autrui, les contenus proposer lors des prestations.

Nous respectons la confidentialité des échanges et le respect de vos données dans le cadre du règlement général sur la protection des données (RGPD) entré en application le 25 mai 2018. (charte affichée dans les locaux Avenir PRO'Pulsé)

### **RESPECTER SES ENGAGEMENTS AVEC HONNETETE ET TRANSPARENCE**

Nous sommes attachés à la pertinence et la qualité de nos prestations. Nous les effectuons dans le respect des délais annoncés.

Toutes nos prestations sont personnalisées et se doivent de répondre précisément à la demande de nos clients.

Nous nous appliquons à créer une relation de confiance avec chacun de nos clients en attestant des compétences requises et correspondant aux exigences des programmes de formation proposés.

Vous êtes accompagné dans le cadre de votre parcours professionnel et en lien éventuel avec nos partenaires professionnels. En effet, nous pouvons, avec votre accord, vous orienter vers un autre professionnel en cas d'indisponibilité ou pour un avis ou des besoins complémentaires.

L'entreprise n'a pas d'obligation de résultats mais de moyens. C'est pourquoi, nous mettons en œuvre les moyens convenus contractuellement pour optimiser la réussite de la mission confiée et correspondant aux attentes du bénéficiaire de la formation définies en début de processus. De plus, des méthodes validées avec le client sont proposées et utilisées et représentent des garanties de sérieux, d'efficacité et d'objectivité.

Chaque éventuel professionnel intégré au dispositif agit dans un champ de compétence et assume ses responsabilités propres vis-à-vis du client. Ce professionnel sera, au même titre que chacun, tenu de respecter cette charte et le programme de formation annoncé et sa mise en œuvre.

**Avenir Pro'Pulsé**  
Organisme de Formation  
3, Rue Robert Schuman  
85170 DOMPIERRE-SUR-YON  
☎ 06 65 06 05 35  
avenirpropulse@gmail.com  
Sarl au capital de 4000 €  
Siren : 911 241 172  
TVA Intra. : FR76 911 241 172

SARL « Avenir PRO'Pulsé », au capital de 4000€  
Siège Social : Centre Affaire KIKBOX- 3 Rue Robert Schuman 85 170 DOMPIERRE SUR YON  
☎ : 06.65.06.05.35 - 07.65.87.10.76 ✉: avenirpropulse@gmail.com  
- site internet : www.avenirpropulse.fr  
N°SIREN 911 241 172 00012- Code APE : 8560Z – N° NDA :5285 0247 185