

## CHARTE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE SERVICE

- 1- accès rapide et guidé à l'information sur l'offre de service,
- 2 - qualité de l'accueil,
- 2- conseil personnalisé sur les prestations et leurs possibilités de financement,
- 3- proposition d'une large gamme de prestations,
- 5 - co-construction d'une réponse sur mesure,
- 6 - contractualisation avec le bénéficiaire sur les objectifs, les contenus et les modalités de la/des prestation(s),
- 7 - accompagnement, suivi, évaluation et réajustement du parcours du bénéficiaire tout au long de la prestation par un référent dédié,
- 8 - adaptation à chaque prestation et pour chaque bénéficiaire des locaux et des moyens pédagogiques, méthodes, supports, outils et matériels de la prestation,
- 9 - évaluation et reconnaissance des acquis et certification,
- 10 - qualification(s) et compétence(s) des intervenants garanties et développées tout au long de la vie,
- 11- prise en compte de la satisfaction des clients et des bénéficiaires,
- 12 - amélioration continue des prestations et des formations,
- 13 - prise en compte des attentes des parties prenantes en matière de Responsabilité Sociale des Organisations et de développement durable.