

## CHARTRE QUALITÉ

Tout Consultant Formateur intervenant pour l'Organisme de Formation **Emilie RAJAT / HQM - l'Homme Qui Marche** s'engage à satisfaire les critères du Décret du 30 juin 2015 et être en mesure de le prouver.

Il s'engage notamment à respecter dans sa pratique les points suivants :

### **Planification et détermination des besoins d'apprentissage**

ART 1. Individualiser le parcours de formation pour répondre le plus précisément possible aux besoins de ses clients.

ART 2. Communiquer auprès de ses clients, par le biais d'un programme précis et préétabli pour chaque module de formation proposé, sur le public concerné par l'action, les objectifs pédagogiques détaillés, les prérequis éventuels et les moyens mis en œuvre pour assurer le bon déroulement de l'action.

ART 3. Utiliser des outils, des ressources, des modalités pédagogiques et une organisation de l'action qui permettent l'atteinte des objectifs de la formation.

### **Conception des formations et des prestations d'accompagnement**

ART 4. Analyser les besoins, préciser clairement l'objectif à atteindre et mettre en œuvre un processus d'ingénierie pédagogique adapté à l'objectif.

ART 5. Etablir un contrat ou une convention préalablement à toute action, précisant clairement la prestation et ses conditions de réalisation (financières, moyens).

ART 6. S'engager dans les limites de ses compétences et disponibilités.

ART 7. Assumer sa responsabilité personnelle et celle de ses collaborateurs et sous-traitants éventuels, selon les contrats et conventions conclus.

ART 8. Respecter l'intégralité des engagements d'actions pris.

ART 9. Donner des renseignements exacts sur les formations et sur ses compétences professionnelles

ART 10. Mettre en œuvre toutes ses compétences et son savoir-faire professionnel dans la réalisation de l'action, quels qu'en soient le tarif, le client et les bénéficiaires.

ART 11. Informer rapidement son client ou son commanditaire de tout élément risquant de nuire à l'atteinte des objectifs ou au bon déroulement des actions.

ART 12. Rester neutre par rapport aux jeux d'influence chez son client et n'exprimer aucun jugement sur son client auprès des bénéficiaires des actions.

### **Réalisation des formations et prestations d'accompagnement**

ART 13. Inscrire ses actions dans une démarche de développement de la personne.

ART 14. Respecter la personnalité de chacun et s'interdire toute forme de discrimination.

ART 15. S'interdire tout abus d'autorité ou de pouvoir lié à sa position.

ART 16. Informer les bénéficiaires des actions de formation qu'un Bilan d'Evaluation de leur formation sera remis au Commanditaire à l'issue du stage et commenté avec ce dernier.

Certaines informations relatives au comportement du stagiaire en formation seront donc nécessairement transmises au Commanditaire, sauf accord de confidentialité préalable. Les informations transmises se limiteront strictement aux aspects en lien avec la progression pédagogique du stagiaire.

ART 17. Garantir aux bénéficiaires des actions la confidentialité sur les informations d'ordre personnel communiquées au Consultant / Formateur au cours de l'intervention

ART 18. Interrompre l'action de formation si les paroles et/ou comportements d'un stagiaire ou tout événement extérieur met en danger l'intégrité physique et/ou morale des participants à l'action.

ART 19. S'interdire toute dérives à prétention thérapeutique.

ART 20. S'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

### **Mesure de la satisfaction des clients (donneurs d'ordre, financeurs et apprenants)**

ART 21. Connaître et appliquer les lois et règlements et, en particulier, la partie VI du Code du Travail pour les actions de Formation Professionnelle Continue et se tenir informé de leur évolution.

ART 22. Etre en règle par rapport à toute obligation légale et fiscale.

ART 23. N'accepter aucune rémunération illicite.

ART 24. Citer ses sources et respecter la propriété intellectuelle.

ART 25. Se doter des moyens nécessaires à son professionnalisme et au développement de ses compétences.

ART 26. Se garder de tout propos désobligeant envers un confrère auprès des clients.

ART 27. S'interdire toute concurrence déloyale ou captation de client présenté ou pressenti par un collègue.

### **Amélioration continue**

ART 28. Mettre en place un dispositif d'évaluation des acquis de la formation

ART 29. Faire effectuer par les stagiaires et le commanditaire des évaluations de la qualité de la formation et prendre en compte ces évaluations pour améliorer la qualité des contenus pédagogiques et des prestations ultérieures.