

CHARTRE DE
QUALITE

EXCELLENCE RÉSEAU

CHARTRE QUALITÉ

La présente charte définit les engagements qualité applicables aux prestations présentées par Excellence Réseau.

Excellence Réseau rassemble des solutions de formation et de développement des compétences destinées aux entreprises, aux professionnels et aux bénéficiaires accompagnés.

Selon la prestation choisie, celle-ci est réalisée par l'organisme de formation ou le prestataire identifié dans les documents contractuels remis au client ou au bénéficiaire.

Notre démarche qualité s'inscrit dans le respect des exigences réglementaires applicables à la formation professionnelle et, pour les prestations concernées, du Référentiel National Qualité – Qualiopi.

Notre politique qualité repose sur trois piliers :

- La satisfaction des clients et la montée en compétences des bénéficiaires ;
- La qualité, l'individualisation et l'amélioration continue de nos prestations ;
- Le professionnalisme et l'expertise des équipes mobilisées.

Nous nous engageons à :

Informez de manière claire et transparente

- Présenter clairement les objectifs, le contenu et les compétences visées par chaque prestation ;
- Préciser les publics concernés, les éventuels prérequis, la durée et les modalités de réalisation ;
- Informer sur les modalités pédagogiques, les méthodes d'évaluation et, lorsqu'elles existent, les modalités de certification ;
- Communiquer les délais d'accès, les tarifs et les possibilités de financement applicables ;
- Mettre à disposition les indicateurs de satisfaction et de résultats lorsqu'ils sont disponibles et pertinents pour la prestation concernée.

Analyser les besoins

- Identifier les attentes du client, de l'entreprise ou du bénéficiaire avant l'entrée en parcours ;
- Vérifier l'adéquation entre les objectifs de la prestation et le besoin identifié ;
- Réaliser, lorsque la prestation le nécessite, un positionnement ou une évaluation initiale ;
- Définir les objectifs du parcours et les modalités d'accompagnement adaptées.

Proposer des parcours adaptés

Nous veillons à mettre en œuvre :

- Des prestations adaptées aux objectifs et au niveau des bénéficiaires ;
- Un accompagnement structuré tout au long du parcours ;
- Des méthodes et supports pédagogiques adaptés à la prestation ;
- Des évaluations ou points d'étape permettant de mesurer la progression lorsque la nature de la prestation le justifie ;
- Des outils et ressources régulièrement actualisés.

Mobiliser des professionnels compétents

Les intervenants mobilisés disposent des compétences, qualifications ou expériences nécessaires à la réalisation des prestations qui leur sont confiées.

Ils sont également engagés dans une démarche d'actualisation de leurs connaissances et de leurs pratiques professionnelles.

Pour les formations ou certifications soumises à des exigences particulières, nous nous assurons du respect des critères requis par les référentiels, certificateurs ou partenaires concernés.

Accessibilité et handicap

Nous veillons à favoriser l'accès à nos prestations aux personnes en situation de handicap.

Les besoins spécifiques peuvent faire l'objet d'une étude préalable afin d'identifier les adaptations pédagogiques, organisationnelles ou techniques pouvant être mises en œuvre.

Lorsque nous ne sommes pas en mesure de proposer directement une adaptation appropriée, nous recherchons, dans la mesure du possible, une solution ou une orientation vers un interlocuteur compétent.

Évaluation et amélioration continue

Nous mettons en œuvre une démarche d'amélioration continue reposant notamment sur :

- Le recueil de la satisfaction des bénéficiaires et, lorsque cela est pertinent, des entreprises clientes ;
- L'analyse des résultats et des retours sur les prestations ;
- Le suivi des réclamations ;
- L'identification et la mise en œuvre d'actions d'amélioration ;
- L'actualisation régulière de nos méthodes, outils et supports.

Confidentialité et protection des données

Nous nous engageons à respecter la confidentialité des informations recueillies dans le cadre de nos prestations.

Les données personnelles sont traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données, notamment au Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Les informations pédagogiques, professionnelles et personnelles recueillies dans le cadre des accompagnements ne sont utilisées que pour les finalités nécessaires à la réalisation et au suivi de la prestation, dans les conditions prévues par notre politique de confidentialité.

Réclamations

Toute personne ou entreprise peut nous faire part d'une difficulté, d'une insatisfaction ou d'une réclamation concernant une prestation.

Chaque réclamation fait l'objet d'un traitement et d'un suivi dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.

Contact réclamations :

E-mail : vanessa.l@excellence-reseau.fr

Téléphone : 07 68 41 82 35

Site internet : www.excellence-reseau.fr

Date d'actualisation : 8 septembre 2026