



## Charte relative aux engagements de service EDUFORM

Les clients et bénéficiaires de nos prestations ont la garantie de disposer des services suivants :

- 1- accès rapide et guidé à l'information sur l'offre de service
- 2- qualité de l'accueil
- 3- conseil personnalisé sur les prestations et leurs possibilités de financement
- 4- 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