



CHARTE QUALITE

AVIS CLIENTS – IDENTIFICATIONS DES ATTENTES

Les formateurs sont tous qualifiés et expérimentés dans leur domaine d'intervention.

Prestations adaptées aux exigences des clients (ex: intra - calendrier d'intervention; contenu spécifiques; accessible aux personnes en situation de handicap...)

La méthode pédagogique est la méthode des cas qui permet l'application immédiate du thème de la formation abordée.

Centre référence au catalogue des OPCO (OPCA EP, AKTO, ...). Rapport Qualité/Prix

Boucle Qualité : Prevoir – Réaliser- Evaluer -Suivre

Taux de satisfaction des stagiaires : 81 %

2025 - INDICATEURS DES RESULTATS OBTENUS	
Formations certifiantes	100 % certifiés
Moyenne des notes de satisfaction stagiaire	100 %
Moyenne des notes de satisfaction prescripteur	100 %
Taux d'abandon	0 %
Taux d'interruption cause maladie	0 %
Taux de retour d'enquête	100 %

La Charte de Qualité de **MODE- VISA EVOLUTION** est notre engagement à offrir l'excellence en formation professionnelle, mais aussi en suivi, accompagnement et conseil

La démarche Qualité qui s'applique à notre organisme de formation est réalisée en vue de mettre la formation professionnelle à la disposition de nos clients.

des avis de nos clients

Cette Charte a été élaborée en tenant compte de ces avis, ce qui nous a permis d'identifier les prestations permettant de développer une collaboration durable et mutuellement bénéfique.

Elle répond aux souhaits exprimés par nos clients dont l'exigence de qualité porte notamment sur différentes

attentes spécifiques et sur l'influence et l'évolution de l'environnement.

Notre politique qualité se vérifie dans toutes les étapes de notre action, de la conception à la réalisation, en passant par la
avec un accent renforcé sur les outils et supports pédagogiques.

Ce processus de développement de l'offre de formation permet de prendre les bonnes décisions et d'en accélérer la mise en œuvre. C'est l'ensemble de l'organisme qui est concerné par ce processus de qualité et même, au-delà, les intervenants externes sont également engagés dans notre démarche qualité.

Notre Charte présente une démarche d'amélioration continue qui s'inscrit par le niveau de qualité, la ponctualité et la précision des services que nous souhaitons offrir à nos clients, qu'ils soient petits ou grands.

Le but final est la qualité du service dans le sens où il doit satisfaire le client le mieux possible en répondant à son besoin tout en restant aligné sur des coûts du marché de la formation professionnelle, selon un rapport qualité/prix identifiable .

Nos participants nous font confiance, ils sont satisfaits des formations VISAMODE et sont, de ce fait, les garants du niveau de nos actions. Ils l'expriment à chaud à l'issue des formations via les évaluations et les questionnaires de satisfaction. Ils l'expriment à froid par le renouvellement de leur confiance sur de nouveaux projets, avec un taux de

90 % Clients fidélises

Accessibilité au public en situation de handicap

Le centre se conforme aux décrets relatifs à la formation professionnelle des personnes handicapées ou présentant un trouble de santé invalidant :

1. accueil à temps partiel ou discontinu
2. durée adaptée de formation
3. modalités adaptées de validation de la formation professionnelle

3.1- Les adaptations sont organisées de manière individuelle ou collectives pour un groupe de personnes ayant des besoins similaires. Elles portent également sur les méthodes et les supports pédagogiques et peuvent recourir aux technologies de l'information et de la communication".

3.2 - Elles sont mises en œuvre sur la base des informations fournies par la personne handicapée ou le prescripteur (notamment l'employeur, le service public de l'emploi, les organismes de placement spécialisés qui l'accompagnent dans son parcours d'accès à l'emploi, la commission des droits et de l'autonomie ou par les organismes participant à l'élaboration de son projet d'insertion sociale et professionnelle.

3.3 - L'adaptation de la validation de la formation professionnelle porte sur les aménagements des modalités générales d'évaluation des connaissances et des compétences acquises au cours de la formation.

LE CONCEPT

Dans notre démarche qualité, nous avons choisi de ne pas nous diversifier et offrons nos services à une clientèle bien définie. Ce choix nous a permis de nous familiariser avec les activités ciblées, nous adapter et suivre l'évolution de leur marché et ainsi devenir **le partenaire de formation des professionnels des métiers de bouche.**

Nous sommes toujours en quête d'amélioration ce qui consiste à favoriser, à créer des conditions

vers une **Progression continue** à partir de moyens, processus variés et enrichis. Nous étudions la manière d'offrir un éventail de possibilités à notre clientèle quant à la mise en place de la formation. Très accès sur la formation sur mesure en entreprise, nous envisageons de nous ouvrir dans les mois à venir aux autres formules (inter-entreprises ; à distance ; et ...)

Notre démarche est formalisée dans notre organisme à travers ce que nous appelons la boucle Qualité. Elle exprime à la fois les étapes de toute action (Prévoir, Réaliser, Évaluer, Suivre) et la nécessité d'enchaînement de ce cycle dans un progrès continu.

La pratique de la boucle Qualité conduit à la maîtrise des processus. Elle symbolise le management qualité où sont mises en avant, dans l'entreprise et à toutes les interfaces avec l'extérieur, les notions de contact et de confiance.

LA METHODOLOGIE

Notre démarche Qualité se repose sur des actions permettant d'accroître notre efficacité pour apporter des avantages accrus à la fois à notre clientèle, et à notre l'organisme.

Nous avons adapté le déploiement de la démarche qualité au contexte de notre activité et à nos clients : les attentes des participants sont diverses et le positionnement des acteurs de la démarche varient d'un site à l'autre et d'un établissement à l'autre. Ainsi, en fonction du diagnostic de départ, la démarche qualité peut prendre des orientations différentes.

Pour conduire à bien cette démarche qualité, nous travaillons à améliorer :

1. Notre communication

Notre engagement de service repose sur une communication efficace.

C'est pourquoi, nous cherchons en permanence à :

- Garantir la réactualisation régulière de nos supports afin de répondre de manière concrète et pertinente à vos questions.
- Dédier un interlocuteur référent afin d'assurer une communication efficace.
- Etablir un plan d'action de qualité à partir du diagnostic mené en collaboration entre le client, son contact référent et le formateur dédié à l'intervention.
- Contrôler et évaluer régulièrement l'efficacité de nos communications et de nos services.

2. Gestion contrat

Nous souhaitons que nos contrats offre à nos clients une gestion simplifiée

C'est pourquoi, nous cherchons en permanence à :

- Vous offrir un accompagnement et une assistance transparente
- Analyser constamment nos procédures pour une plus grande efficacité et un allègement du suivi administratif par notre clientèle.

- Emettre et transmettre des factures conformes aux conditions du contrat, mentionnant clairement les montants dus pour un service précis ainsi que les pièces utiles à votre gestion.
- Réagir à vos questions rapidement et, en cas de retard, vous en expliquer les raisons et vous confirmer la date à laquelle vous aurez une réponse.
- Travaillez ensemble sur vos limites de budget

Nous sommes convaincus que notre approche d'évaluation de vos besoins en formations professionnelles est adaptée car nous plaçons celle-ci au cœur de notre relation avec nos clients.

C'est pourquoi, nous cherchons en permanence à :

- A vous connaître en suivant votre activité (politique de l'entreprise; changement de personnel, niveau et fonction; évolution du marché et de votre concurrence directe...)
- Collaborer avec vous, vous conseiller et vous accompagner en nous appuyant sur les dernières informations connues.
- Fournir des explications claires, concernant les choix de formation en respectant notre devoir de confidentialité à l'égard de nos autres clients si ceux-ci font partie de vos concurrents directs.
- S'assurer à tout moment que l'intervenant désigné respecte les spécificités de la formation.

Vous offrir un service après formation efficace

Nous sommes conscients que les performances de notre service suivi sont essentielles pour le bon fonctionnement de votre entreprise.

C'est pourquoi, nous cherchons en permanence à :

- Donner une explication claire sur la procédure de suivi
- Communiquer de manière transparente et concise

Le Déroulé

1. Mise en place

La mise en œuvre concrète de l'action de formation se réalise dans le cadre d'une organisation préalable et une coordination entre les différents acteurs (le stagiaire ou prescripteur ; le contact référent et le formateur)

La mise en place entend l'ensemble de l'organisation, les procédures et moyens nécessaires à la mise en œuvre :

- Le diagnostic - l'action, son type et son objectif,
- Les supports - contenu, évaluation, contrôle et suivi
- Les moyens – humains et pédagogiques,

2. Réalisation et suivi

Nos formateurs, interne ou externe, sont tenus de respecter la politique de VISAMODE depuis la prise de contact au suivi de la formation. Nos intervenants sont sélectionnés en fonction du niveau de leur qualification (titres, qualification et expériences) et par la motivation qu'ils déploient lors du partage des connaissances avec leurs stagiaires (cv tenus à disposition).

La méthode pédagogique de VISAMODE est la méthode des cas, une solution dynamique qui place les participants en position d'acteurs sur des cas fictifs ou/et concrets. Cette méthode conjuguant théorie et pratique permet d'atteindre les objectifs de la formation et surtout de s'approprier le savoir et savoir-faire transmis par le formateur.

L'équipe de direction assure le pilotage stratégique de la démarche qualité, elle coordonne l'action de sa réalisation à son contrôle.

Le contrôle se fait par :

- une communication efficace entre notre clientèle et notre service qualité
- l'analyse des documents de stage et d'évaluation
- le cas échéant, la rencontre des participants (durant la formation et/ou pendant le suivi) C'est le résultat

de ce contrôle qui nous permet de valider, corriger et/ou améliorer notre process Qualité

Grâce à notre capacité à comprendre l'activité, la stratégie et le marché de nos clients, nous pouvons leur offrir un accompagnement de qualité et ainsi construire une relation durable.

LES MESURES DE PROTECTION ET DE SECURITE – COVID 19

VISAMODE-VISAEVOLUTION s'engage à respecter le protocole de sécurité sanitaire dans le contexte COVID 19 et s'engage à se tenir informé de l'évolution des actions et des mesures prescrites par les pouvoirs publics.

Ministère du travail du 01 Aout 2022 :

La continuité de l'activité dans un contexte de circulation, même faible ou résiduelle, du virus repose sur le respect des principes suivants :

- Les mesures d'hygiène (lavage régulier des mains, éternuer dans son coude...);
- Les règles d'aération régulière des locaux ;
- La prévention des risques de contamination manu-portée (nettoyage régulier des objets et points de contact que les salariés sont amenés à toucher).

PARTAGEZ NOUS VOTRE OPINION

C'est grâce à vos commentaires que nous pouvons continuellement nous améliorer.

Il est donc essentiel que vous nous communiquiez les améliorations que vous estimez nécessaires.

Vous pouvez nous faire parvenir vos réflexions et commentaires à l'adresse ci-dessous :

VISAMODE-VISAEVOLUTION

06 09 72 64 34

visaevolution@gmail.com

SARL VISAMODE-VISAEVOLUTION, (AUBERVILLIERS 93 300) - **Tel. : 06 09 72 64 34** - **E-Mail. : visaevolution@gmail.com**

SARL, capital 7 500 € - 449 692 136 RCS BOBIGNY - Enregistré sous le numéro 11 93 07207 93. Cet enregistrement ne vaut pas agrément d'état. DRIAFAF IDF ROFHVA N°110506332016

Ministère de l'intérieur NOR INTD1801568A - INRS Habilitation n°1462130/2019/SST-01/Q/12 - DATADOCKE. Certification QUALIOPI - 5 octobre 2020 - Accréditation N°5-0616