

CHARTRE QUALITE

ORGANISME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CREAMIK

La présente chartre qualité est élaborée d'après le **Référentiel national qualité** (mentionné à l'article L.6316-3 du Code du travail).

Le Référentiel national qualité définit :

- ➔ 7 Critères comprenant 32 indicateurs qualité dont 26 concernent CREAMIK, et dont la définition est donnée ci-dessous.
- ➔ L'organisme de formation professionnelle **CREAMIK s'engage à respecter ces 26 indicateurs qualité**, et à mettre en œuvre un **processus d'amélioration constante** de la qualité de la formation dispensée.

CRITERE 1 - Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

- **Indicateur 01** : Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.
- **Indicateur 02** : Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.
- **Indicateur 03** : Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

CRITERE 2 - L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception de la prestation

- **Indicateur 04** : Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).
- **Indicateur 05** : Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
- **Indicateur 06** : Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
- **Indicateur 07** : Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.
- **Indicateur 08** : Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

CRITERE 3 - L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

- **Indicateur 09** : Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.
- **Indicateur 10** : Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
- **Indicateur 11** : Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
- **Indicateur 12** : Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.
- **Indicateur 16** : Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

CRITERE 4 - L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

- **Indicateur 17** : Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...).
- **Indicateur 18** : Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).
- **Indicateur 19** : Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

CRITERE 5 - La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

- **Indicateur 21** : Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.
- **Indicateur 22** : Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

CRITERE 6 - L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

- **Indicateur 23** : Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

- **Indicateur 24** : Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.
- **Indicateur 25** : Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
- **Indicateur 26** : Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.
- **Indicateur 27** : Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.

CRITERE 7 - Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

- **Indicateur 30** : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
- **Indicateur 31** : Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.
- **Indicateur 32** : Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.