

CHARTE-QUALITE

Engagements du sous-traitant et du formateur

Dans le cadre du contrôle de la qualité des formations, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges décrit dans cette charte-qualité les méthodes et moyens mis en place pour garantir aux stagiaires la qualité des formations sous-traitées.

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges doit s'assurer de la capacité des prestataires à dispenser une formation de qualité. Elle vérifie la réalité des prestations de formation, la conformité de l'action de formation réalisée par rapport aux objectifs initiaux. Elle entend réaliser cette mission dans le cadre d'un échange avec les formateurs et sous-traitants afin de les accompagner dans cet objectif de qualité des prestations réalisées.

Le contrôle de la qualité de la formation sera mis en place au sein de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges à partir de **janvier 2017** pour toutes les formations. Un audit ponctuel est prévu dès la mise en place de l'appel d'offre.

Déontologie et éthique professionnelle :

- ✚ Le formateur intervient pour le compte exclusif de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges, il présente la formation et précise qu'il intervient au nom de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges.
- ✚ Le formateur exerce son action dans l'intérêt commun du client (Chambre de Métiers) et des stagiaires, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés.
- ✚ Le formateur s'engage à respecter les stagiaires sans discrimination des stagiaires, de leurs compétences, de leur personnalité, de leur niveau et de leur âge.
- ✚ Le formateur ne doit exprimer aucun jugement ou critique vis-à-vis de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges, surtout face aux stagiaires. Il s'engage à respecter la confidentialité des informations concernant le client et respecter l'organisation de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges et son règlement intérieur (horaires d'ouverture, horaires de stage, etc ...) : **horaires de formation :**
Epinal 8h30 à 12h00 et 13h30 à 17h00 ; Saint-Dié 9h00 à 12h00 et 13h30 à 17h30



- + Le formateur prévient le service formation de tout dysfonctionnement de nature à perturber la formation.
- + Le formateur se présente comme formateur de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges, il véhicule donc l'image de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges auprès des participants.
Par conséquent, **il s'interdit de fait un quelconque démarchage commercial** auprès des participants à la formation animée (ni à l'oral, ni à l'écrit). Les supports de formation remis aux stagiaires doivent comporter exclusivement le logo de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges. Aucun document sans le logo de la Chambre de Métiers ne doit être remis aux stagiaires.
- + Le formateur s'engage à respecter le programme de la formation et à s'adapter au public formé (différences entre les niveaux notamment ...), les objectifs de formation en termes de résultats à atteindre.
- + Le formateur s'assure de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de la formation.
- + Formations en informatique :
 - **RAPPEL** : conformément à l'appel d'offres, l'installation du logiciel (Epinal et Saint Dié) et du matériel informatique (Saint-Dié) incombe au sous-traitant. Le formateur s'engage à installer les logiciels et à en vérifier le fonctionnement avant le début de la formation.
 - Un devoir de réserve est demandé à chaque formateur. Aucune critique ne sera formulée aux stagiaires à l'égard de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges concernant le choix du logiciel.

Contrôle de la qualité de la formation :

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges procédera, dès janvier 2017,, au contrôle des prestations délivrées par le sous-traitant conformément à sa mission . La Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges mesure systématiquement la satisfaction des stagiaires à la fin de chaque stage et demandera, le cas échéant, au sous-traitant, la mise en place d'actions correctives adaptées.

Le contrôle pourra éventuellement s'effectuer directement lors de la formation, par la présence d'un représentant de la Chambre de Métiers qui vérifiera la prestation assurée par le formateur en fonction du programme prévu, ceci, sans perturbation de la formation.

En cas d'anomalies ou de non-respect de cette charte qualité et de l'appel d'offres, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges informera systématiquement le sous-traitant concerné.

Validation de la charte-qualité :

Le sous-traitant s'engage à faire signer la présente charte qualité à chaque formateur prévu pour assurer une ou plusieurs formations pour le compte de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Vosges.

Le sous-traitant,

NOM :

Prénom :

Signature avec mention « lu et approuvé »
approuvé » , date

Le formateur,

NOM :

Prénom :

Signature avec mention « lu et
approuvé » , date

Le Directeur du Département Emploi et formation,

Eric SIMONIN