

Charte Qualité Espace Transformation

► Objet de la charte

Espace TransFormation s'inscrit dans la démarche qualité du Référentiel National Qualité, mentionné à l'article L6316-3 du code du travail, s'appliquant à la formation professionnelle continue.

A ce titre, Espace TransFormation s'engage sur les 7 critères définis au Référentiel National Qualité.

Critère 1 – Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les détails pour y accéder et les résultats obtenus.

- 1 Espace TransFormation 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.
- 2 Espace TransFormation diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.

Critère 2 – L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations.

- 4 Espace TransFormation analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).
- 5 Espace TransFormation définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation.
- 6 Espace TransFormation établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
- 8 Espace TransFormation détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.

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

- 9 Espace TransFormation informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation.
- 10 Espace TransFormation met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.
- 11 Espace TransFormation évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.
- 12 Espace TransFormation décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.

Critère 4 – L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en oeuvre.

- 17 Espace TransFormation 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...).
- 18 Espace TransFormation mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...).
- 19 Espace TransFormation met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

Critère 5 – La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en oeuvre les prestations.

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

Critère 6 – L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

- 23 Espace TransFormation réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.
- 24 Espace TransFormation réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.
- 25 Espace TransFormation réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.
- 26 Espace TransFormation mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.

Critère 7 – Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

- 30 Espace TransFormation recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.
- 31 Espace TransFormation 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.
- 32 Espace TransFormation met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.