

# Charte qualité

## PRÉAMBULE

CEGAPE est un organisme de formation professionnelle domicilié au 4-10 avenue André Malraux, 92300 Levallois-Perret. CEGAPE inscrit au RCS de Nanterre B 409 892 585, est déclaré sous le numéro de déclaration d'activité 11 75 27468 75 en tant qu'organisme de formation.

CEGAPE est certifié QUALIOPi au titre de la catégorie « Actions de formation » depuis le 12 octobre 2020.

Cette charte présente nos engagements en matière de qualité et d'amélioration continue de nos prestations de formation et s'adresse à nos clients, apprenant.e.s, formateur.rice.s et partenaires.

## NOTRE CHARTE QUALITE

Notre démarche qualité repose sur quatre principes essentiels :

- La satisfaction de nos clients et apprenant.e.s
- L'amélioration continue de nos prestations
- L'implication de tous nos collaborateurs
- Le respect du référentiel national qualité Qualiopi

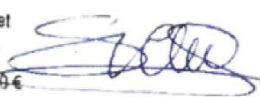
Nos engagements en tant qu'organisme de formation sont les suivants :

- Contribuer au développement des compétences des agent.e.s de la Fonction Publique dans le domaine des ressources humaines à travers une expertise de près de trente ans et à l'aide d'une équipe logistique et commerciale dédiée, d'un réseau de 50 formateur.rice.s expert.e.s, d'une référente handicap et de partenaires incontournables dans leur domaine
- Assurer un accompagnement administratif, commercial et pédagogique attentif et réactif, à toutes les étapes du projet de formation
- Communiquer avec clarté, transparence et exhaustivité sur nos prestations (contenus, objectifs, prérequis, modalités, moyens pédagogiques, tarifs) et diffuser des indicateurs de résultats pertinents et actualisés
- Être à l'écoute de nos clients et apprenant.e.s et analyser leurs besoins, collectifs et individuels, pour leur offrir des prestations personnalisées en adéquation avec leurs attentes
- Pour chaque formation, définir des objectifs spécifiques, concevoir des contenus cohérents et mettre à disposition des ressources et des moyens humains, techniques et pédagogiques adaptés dans un environnement approprié
- Répondre aux contraintes logistiques et techniques de nos clients
- Informer, accueillir, accompagner et suivre les apprenant.e.s dans les meilleures conditions avant, pendant et après la formation
- Faciliter l'accès à nos formations aux personnes en situation de handicap en leur proposant un [protocole d'accueil](#) dédié et avec l'appui de notre référente handicap
- S'assurer du niveau des apprenant.e.s à l'entrée de la formation et mesurer l'atteinte des objectifs au moyen d'un questionnaire préalable et d'une évaluation à chaud et à froid.

- Recueillir leurs attentes et besoins en début de formation. Adapter et orienter la prestation en conséquence.
- Favoriser l'implication de nos apprenant.e.s grâce à une pédagogie active et participative dans un climat de respect mutuel, d'écoute et de bienveillance. Leur offrir des outils innovants et des supports pertinents et actualisés
- Sélectionner avec soins nos formateur.rice.s sur la base de leur expertise et de leurs qualités pédagogiques. Veiller et contribuer au développement de leurs compétences
- Engager tout.e.s nos formateur.rice.s dans notre démarche qualité et les fédérer autour d'une vision commune
- Mesurer la qualité de nos prestations auprès des clients/financeurs, apprenant.e.s et formateur.rice.s à l'aide de questionnaires d'évaluation dématérialisés. Analyser les résultats et en tirer les enseignements au bénéfice des futur.e.s apprenant.e.s
- Recueillir, traiter et répondre aux réclamations. Mettre en œuvre les mesures correctives et préventives appropriées
- Faire évoluer nos savoirs, nos prestations et nos contenus sur la base de notre veille légale, réglementaire et sectorielle
- Être à l'écoute des innovations techniques et pédagogiques et favoriser de nouveaux modes d'apprentissage
- Offrir à notre personnel un cadre de travail adapté, agréable et bienveillant et participer à la professionnalisation et la montée en compétences de nos salariés

A Levallois-Perret, le 08 janvier 2024  
Stéphanie Delétan, Directrice des activités formation Cegape

**CEGAPE**  
4 -10, avenue André Mairaux  
92300 Levallois Perret  
Tél. 01 53 29 93 00  
SAS au cap. de 100 000 €  
RCS NANTERRE 409 892 585

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Stéphanie Delétan", written over the company information.