

NOTRE CHARTE QUALITÉ

Trait d'union Formation est un organisme de formation spécialisé dans la formation ayant trait avec l'interprétation et la traduction en langue des signes, et par extension à destination d'un public s'exprimant en LSF.

Parce que la qualité de nos actions de formation est essentielle et que satisfaire nos clients et stagiaires reste notre principale vocation, notre organisme de formation s'engage à **respecter le cadre légal de la qualité de la formation.**

La loi du 5 septembre 2018 "*pour la liberté de choisir son avenir professionnel*" a encore renforcé les exigences Qualité pour les prestataires d'actions concourant au développement des compétences.

Depuis le 1^{er} janvier 2022, il est obligatoire, pour que nos clients aient accès aux financements publics et mutualisés, de détenir la certification qualité Qualiopi, délivrée après un audit réalisé sur la base du [référentiel national Qualité](#).

Le décret relatif à la qualité des actions de formation prévoit les critères qualité du référentiel national sur la base desquels les organismes de formation doivent se faire certifier (décret n° 2019-564 du 06 juin 2019).

Ce référentiel est organisé autour de 7 critères qualité :

1. Conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.
2. Identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.
3. Adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.
4. Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.
5. Qualification et développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.
6. Inscription et investissement du prestataire dans son environnement professionnel.
7. Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

NOS ENGAGEMENTS QUALITE

Trait d'union Formation a défini ses engagements dans cette Charte Qualité respectée par chacun de ses formateurs :

1. Accompagner nos clients et stagiaires dans l'analyse de leurs besoins et les conseiller sur un plan d'actions adapté
2. Assurer une réactivité pédagogique, commerciale et administrative
3. Entretenir des relations conviviales et de qualité avec nos clients et stagiaires, avant, pendant et après la formation
4. Concevoir chaque programme de formation en cohérence avec les besoins et objectifs poursuivis par nos clients et bénéficiaires

Trait d'union Formation

1 avenue des Cottages – 63000 CLERMONT-FERRAND

formation@trait-union.coop

SIRET 834 587 891 00013 - RCS de CLERMONT-Fd – APE 8559A

NDA 84630491763 – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

5. Choisir nos intervenants sur la base de leurs compétences théoriques et pratiques, ainsi que de leur savoir-être et de leur savoir-faire pédagogique
6. S'adapter aux contraintes logistiques et techniques de nos clients
7. Animer nos formations en impliquant nos stagiaires pour en faire de véritables acteurs de leur apprentissage
8. Proposer des moyens, modalités et méthodes pédagogiques adaptés
9. Mesurer systématiquement la qualité de nos prestations auprès des parties prenantes concernées et en tirer les enseignements dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue
10. Procéder à une veille réglementaire, sectorielle, pédagogique et technologique permettant d'actualiser régulièrement nos connaissances et celles de nos intervenants
11. Innover au quotidien dans nos pratiques pédagogiques
12. Proposer aux personnes en situation de handicap des solutions permettant de les accueillir, de les former, de les accompagner ou de les orienter de façon optimale.

NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE

Nous sommes sensibles à vos commentaires et suggestions. Les avis de nos clients, stagiaires et financeurs contribuent à notre démarche d'amélioration continue.

Afin qu'aucune insatisfaction éventuelle ne reste ignorée nous vous proposons de nous formuler votre réclamation grâce au formulaire de réclamation auquel vous accédez en cliquant sur le bouton « Faire une réclamation » sur notre site Internet (<https://www.trait-union.coop/nos-formations/>). Nous nous engageons à vous apporter une réponse écrite dans les 72 heures.

Trait d'union Formation

1 avenue des Cottages – 63000 CLERMONT-FERRAND

formation@trait-union.coop

SIRET 834 587 891 00013 - RCS de CLERMONT-Fd – APE 8559A

NDA 84630491763 – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État