

NOTRE CHARTE ETHIQUE

Nos engagements guident le développement de notre structure, dans une quête de service et de prestation de qualité toujours plus proches et adaptées aux préoccupations de nos clients et apprenants. Nos engagements offrent un cadre et des repères dans notre démarche d'amélioration continue.

Garantir un accueil et une réponse adaptée aux besoins de commanditaires et bénéficiaires.

1. Délivrer une information claire sur notre identité, nos services, nos prestations et nos tarifs.
2. Ecouter et prendre en compte les besoins des commanditaires et bénéficiaires, afin d'apporter des solutions pertinentes et conformes.
3. Accueillir tous les publics et prendre en compte les différentes situations de handicap. Le cas échéant, orienter vers un prestataire pouvant prendre en charge la demande.

Assurer un service de proximité, réactif et professionnel :

4. Garantir au commanditaire une réactivité, une souplesse et une adaptation à leurs besoins et attentes. Assurer au commanditaire une relation personnalisée, avec un interlocuteur identifié.
5. Donner des renseignements exacts sur la formation, les compétences professionnelles et les spécialisations de chacun des formateurs de l'équipe missionnée.
6. Effectuer nos accompagnements et formations avec toute l'honnêteté et l'application que les commanditaires et bénéficiaires sont en droit d'attendre.
7. Réaliser des évaluations des compétences tout au long de la formation, afin de nous assurer de l'acquisition des compétences par les bénéficiaires.

Relations avec les commanditaires des actions de formation et/ou de conseil

8. Répondre à leurs demandes d'informations en les contactant dans un délai maximum de 48 heures ouvrées (du lundi au vendredi de 9 à 12h et de 13h à 17h) – Hors week-end et jours fériés.
9. S'adapter à leurs problématiques, questionnements et attentes afin d'apporter des solutions pertinentes et conformes.
10. Leur offrir une prestation réalisée selon les engagements définis ensemble : nature des tâches à effectuer, ponctualité, respect des objectifs et durée de la prestation.
11. Leur assurer un suivi régulier de la prestation.
12. Faire avec eux un point systématique en fin de chaque prestation.
13. Prendre en compte toutes les réclamations et apporter une réponse satisfaisante dans un délai raisonnable.

Relations avec les bénéficiaires des actions de formation

14. Leur assurer une écoute objective et sans jugement.
15. Entretenir avec eux des relations empreintes de correction, droiture et neutralité.
16. Etre un support et un soutien, tout au long de leur formation.
17. Apporter des solutions claires et adaptées au niveau de chacun.
18. Leur donner l'opportunité de s'exprimer librement en cas d'insatisfaction ou de problématiques rencontrées.

S'engager ensemble vers une amélioration continue de nos services

19. Prendre en compte les différents questionnaires de satisfaction.
20. Développer de nouvelles offres de services pour satisfaire vos futurs besoins.

Respecter le cadre légal et réglementaire

21. S'engager à connaître et appliquer les lois et les règlements pour les actions de Formation Professionnelle Continue, et à nous tenir informés de leur évolution.
22. Etre en règle avec toute obligation légale et fiscale.
23. N'accepter aucune rémunération illicite.
24. Respecter la propriété intellectuelle et citer nos sources.

Sylvie CAMILLERI
Présidente Ekam Conseil
Fait le 03.09.2023

