

CHARTRE QUALITÉ ET DÉONTOLOGIE

Dans le cadre de sa mission de formation professionnelle, **Mesformationsvente.fr**, marque de **Mon Service Commercial**, OPAC, *organisme prestataire d'actions concourant au développement des compétences*, décrit dans la présente charte les méthodes et moyens mis en place pour garantir aux entreprises et à leurs salariés la qualité des formations dispensées ainsi que le respect des principes d'éthique et règles de déontologie.

Qualité

Respect du référentiel national Qualité (L .6316-3 du Code du travail)

Ces 7 critères sont reliés à 22 indicateurs qui s'appliquent à l'ensemble des prestataires (tronc commun), auxquels s'ajoutent 10 indicateurs spécifiques à l'apprentissage ou aux formations certifiantes.

1. L'information des publics sur les prestations, les délais d'accès et les résultats obtenus ;
2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et leur adaptation aux publics bénéficiaires lors de la conception des actions ;
3. L'adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires lors de la mise en œuvre des actions ;
4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
5. La qualification et le développement des connaissances et des compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel (nouveau critère qui ne figurait pas dans le décret n° 2015-790 du 30/06/2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue) ;
7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées (art. R. 6316-1 du Code du travail).

Nous nous engageons à :

- À délivrer une formation adaptée aux besoins et compétences des publics formés ;
- À mettre à jour régulièrement les connaissances techniques de ses formateurs et à mesurer la pertinence de ses méthodes pédagogiques ;
- À s'assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de sa prestation ;
- Recueillir les éléments de contexte professionnel dans lesquels s'inscrit le besoin en formation ;
- Recueillir les besoins et les attentes du stagiaire (envoi d'un questionnaire en amont de la formation suivi d'un entretien préalable) ;

- Procéder à l'actualisation régulière de nos supports et de nos programmes.
- Maitriser la logistique (salles, matériel).

Réalisation des formations et prestations d'accompagnement

- Présenter la finalité et les objectifs intermédiaires de la formation ;
- Faire émerger les participants et les formateurs ;
- Adopter le mode de formation aux stagiaires (repérer et prendre en compte les personnalités, les contraintes éventuelles, etc.)
- Remettre à chaque stagiaire un document pédagogique adapté et pertinent.
- Créer les conditions favorables entre stagiaires pour susciter, animer, encadrer, faire partager les connaissances et compétences ;
- Gérer la dynamique de groupe dans un climat coopératif et positif en repérant les freins/obstacles ;
- Clôturer la formation en explicitant les valeurs ajoutées obtenues de façon collective.

Bilan et évaluation

- Effectuer un bilan de chacune de nos formations, par une évaluation individuelle écrite et un bilan de groupe ; et en fournir la synthèse à nos clients.
- Évaluer à chaud par l'ensemble du groupe
- En cas de non-conformité d'une formation, analyser les raisons du dysfonctionnement et mettre en place les mesures correctives nécessaires.
- Mesurer systématiquement la qualité de nos prestations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue

Déontologie

La société **Mon Service Commercial** s'engage, vis-à-vis de ses clients, partenaires de financement, bénéficiaires, et de toutes parties prenantes intéressées à une action de formation délivrée par ses soins, à respecter, et faire respecter par ses salariés et sous-traitants les principes d'éthique et règles de déontologie suivants :

- L'ensemble des critères et indicateurs qualité définis par les décrets 2019-564 et 2019-565 du 6 juin 2019.
- L'ensemble de règles déontologiques professionnelles applicables aux personnes en charge de délivrer ou d'accompagner les sessions de formation, personnes salariées ou en situation de sous-traitance.
- Le respect de confidentialité, de neutralité, et de respect des engagements pris, vis-à-vis des bénéficiaires, des donneurs d'ordre, des fournisseurs, et de tout leur personnel.
- Le respect de la personne humaine, dans les missions formatives nécessaires à l'atteinte des objectifs ayant été mis à disposition du public avant toute action de développement des compétences inscrite à l'article L6313-1 du Code du travail, et notamment :
- « Ne pas poursuivre d'autres buts que ceux liés aux actions de développement des compétences » définies par contrat (particulier) ou convention (entreprises et professionnels). « À l'occasion des actions de formation certifiantes », comme non certifiantes, « protéger les bénéficiaires de risques associés, notamment la tromperie au sens de l'article L. 441-1 du Code de la consommation ainsi que les risques de manipulation mentale matérialisant le délit pénal d'abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de faiblesse. Prendre en compte les conséquences préjudiciables de la mise en œuvre de compétences acquises inadaptées (dans leur contenu ou leur contexte de mise en œuvre), tant pour le bénéficiaire de la formation (ex : règles de sécurité non conformes) que pour les personnes qui pourraient en être victime notamment pour les activités pouvant relever d'une pratique illégale : de la médecine ou propices à des situations de manipulation psychologique. »
- Ne jamais exercer ni faire exercer de pression psychologique sur les bénéficiaires des actions menées, à interdire et empêcher lors d'une session, toute forme de prosélytisme ou de propagande de toute nature, notamment religieuse ou politique.
- Respecter et faire respecter la protection des données personnelles, en application du Règlement Général de Protection des Données Personnelles, RGPD. Référent RGPD : Plédran Michaël : +33 6 03 20 51 97 - mpledran@monservicecommercial.fr
- Rechercher et mettre en place des dispositifs adaptés pour les personnes en situation de handicap tout au long des missions d'étude.
Référent PSH : Plédran Michaël : +33 6 03 20 51 97 - mpledran@monservicecommercial.fr
- Respecter et faire les règles professionnelles en vigueur, notamment vis-à-vis des organismes concurrents. Empêcher en particulier tous propos désobligeant à leur égard, toute diffusion d'informations confidentielles, et toute concurrence déloyale ou captation de clientèle.

- Respecter les droits d'auteur et de reproduction des documents pouvant être utilisés lors de toute session, et à demander les autorisations requises si elles sont nécessaires.
- Rechercher une solution amiable en cas de litige avec un client, un partenaire financier, ou un concurrent, avant de solliciter la nomination d'un médiateur.

Référent qualité :

Tél. : 06 03 20 51 97

Mail : contact@mesformationsvente.fr

Fait à Alixan, le 24 novembre 2021

Plédran Michaël / Mon Service Commercial

