

CHARTRE QUALITÉ ET DÉONTOLOGIE

Dans le cadre de sa mission de formation professionnelle, Kamae Conseil, organisme de formation professionnelle, 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.

Notre Charte Qualité et Déontologie s'inscrit dans le respect du Référentiel National Qualité (L .6316-3 du Code du travail)

Issus du Référentiel National Qualité, les 7 critères ci-après 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 ;
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*).

À travers la présente Charte Qualité et Déontologie, nous prenons les engagements suivants :

QUALITÉ

Qualité des prestations

- Délivrer une formation adaptée aux besoins et compétences des publics formés ;
- Mettre à jour régulièrement les connaissances techniques de nos formateurs ;
- Mesurer régulièrement la pertinence de nos méthodes pédagogiques ;
- Nous assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de nos prestations ;
- Recueillir les éléments de contexte professionnel dans lesquels s'inscrit le besoin en formation ;
- Recueillir les besoins et les attentes des stagiaires (par l'envoi d'un questionnaire en amont de la formation suivi si besoin d'un entretien préalable) ;
- Procéder à l'actualisation régulière de nos supports et de nos programmes ;
- Maitriser la logistique (salle, matériels).

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 besoins des Personnes en Situation de Handicap et des stagiaires nécessitant une attention ou une adaptation particulière) ;
- Remettre à chaque stagiaire un document pédagogique adapté et pertinent ;
- Créer les conditions favorables entre stagiaires pour susciter, animer, cadrer et faire partager les connaissances et compétences ;
- Gérer la dynamique de groupe dans un climat coopératif et positif en repérant les freins, obstacles et leviers d'efficacité collective ;
- 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 « à chaud » et un bilan de groupe, puis par une évaluation de suivi 3 mois après la réalisation de la formation ;
- Fournir la synthèse des évaluations à nos clients ;
- Effectuer un bilan de chaque action réalisée par le formateur en charge de l'animation ;
- 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

Kamae Conseil 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 sous-traitants les règles suivantes :

- Respect de l'ensemble des critères et indicateurs qualité définis par les décrets 2019-564 et 2019-565 du 6 juin 2019.
- Respect de l'ensemble des règles déontologiques professionnelles applicables aux personnes en charge de délivrer ou d'accompagner les sessions de formation, qu'elles soient salariées ou en situation de sous-traitance.
- Respect des règles de confidentialité et de neutralité.
- Respect des engagements pris vis-à-vis des bénéficiaires, des donneurs d'ordre, des fournisseurs, et de tout leur personnel.
- Respect de la personne humaine dans la réalisation des 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
 - Interdire et empêcher lors d'une session, toute forme de prosélytisme ou de propagande de toute nature, notamment religieuse ou politique.
- Respect de la protection des données personnelles, en application du Règlement Général de Protection des Données Personnelles, RGPD.
- Recherche de solutions adaptées pour les personnes en situation de handicap.
- Respect des 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 les concernant, et toute concurrence déloyale ou captation de clientèle).
- Respect des droits d'auteur et de reproduction des documents pouvant être utilisés lors de toute session, et demande des autorisations requises si elles sont nécessaires.
- Recherche d'une solution amiable en cas de litige avec un client, un partenaire financier, ou un concurrent, avant de solliciter la nomination d'un médiateur.

Fait à Boulogne-Billancourt, le 04 juin 2021

