

## VALEURS ET STRATEGIE DE SERVICE

É  
G  
A  
L  
I  
T  
É

R  
E  
S  
P  
E  
C  
T

Q  
U  
A  
L  
I  
T  
É

N  
E  
U  
T  
R  
A  
L  
I  
T  
É

L  
A  
Ï  
C  
I  
T  
É

### NOS VALEURS

Nous plaçons l'humain au centre de toute chose et au cœur du processus de formation. Nous défendons les valeurs de la république et sommes quotidiennement animés par le respect de notre engagement dans l'accompagnement individuel et collectif des hommes et des femmes dans leurs parcours professionnels.

- **L'ÉGALITÉ D'ACCÈS A LA FORMATION** : quels que soient son niveau et son statut, chacun(e) peut accéder à un premier conseil,
- **LA QUALITÉ** : garantir aux clients et bénéficiaires la qualité du service rendu à toutes les étapes,
- **LE RESPECT DE LA PERSONNE** : considérer la personne dans ce qu'elle a d'unique et de singulier, valoriser les compétences, l'initiative et l'autonomie,
- **LA NEUTRALITÉ ET LA LAÏCITÉ** : respect des opinions de chacun(e), non-discrimination entre les individus.

### NOTRE VISION

*Dans une société en constante évolution, les hommes et les femmes doivent continuellement :  
Développer et actualiser leurs savoirs, se former aux compétences de demain.*

### NOS ENGAGEMENTS

**Engagés dans une labellisation qualité**, la charte de nos engagements de service s'appuie sur les référentiels d'EDUFORM et de la démarche qualité du Conseil régional Provence Alpes Côte d'Azur :



- Accès rapide et guidé à l'information sur l'offre de service ;
- Accueil individualisé



- Proposition d'une large gamme de prestations
- Conseil et orientation personnalisés sur les prestations, recherche de la meilleure solution sur mesure
- Adéquation aux prestations des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement.
- Accompagnement tout au long des prestations.
- Qualifications et compétences des personnels et intervenants garanties et développées tout au long de la vie



- Prise en compte de la satisfaction des clients et des bénéficiaires.
- Engagement dans une démarche de « responsabilités sociétales de organisations ».
- Amélioration continue des prestations.

### Engagés dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale :



- un programme de réduction des déchets papier et de réductions des consommations énergétiques
- l'application d'une charte éthique et professionnelle pour garantir les valeurs et les principes de notre fonctionnement vis-à-vis de nos stagiaires et clients ;
- l'ambition de développer une gestion des ressources humaines plus responsable ;
- le respect des 10 engagements de service ;
- le développement d'une information accessible, actualisée et transparente sur nos services, notre offre de formation et les résultats obtenus.