



## CHARTRE QUALITE

UTOPIIA affiche un souci de qualité présent à l'ensemble des stades de toute action de formation, sur les domaines des ressources humaines, éthiques, techniques, administratifs, pédagogiques et financiers.

Pour affirmer son respect des engagements pris, a mis en place des procédures propres à assurer l'amélioration de la qualité attachée à ses différentes prestations. Ces procédures s'appliquent aux clients d'UTOPIIA, à ses intervenants et à l'organisme lui-même, dans les domaines suivants :

**L'INFORMATION** : communiquer des informations claires, précises, véridiques et complètes sur l'ensemble du processus pédagogique.

**L'ETHIQUE ET LA DEONTOLOGIE** : respecter la confidentialité des informations mises à disposition dans le cadre des missions proposées ; respecter le droit, la dignité et l'égalité des personnes, en respectant leurs différences (d'une quelconque nature) ; garantir la sécurité et l'intégrité physique des personnes présentes lors d'une action de formation.

**LA CONTRACTUALISATION** : contractualiser par écrit ses engagements avec le client et assurer une information complète sur les actions de formation, sur les modes d'inscription ainsi que sur les conditions d'annulation.

**LA CONCEPTION DES FORMATIONS** : s'adapter aux besoins du client, prendre en compte les données nécessaires à la conception d'actions efficaces et efficientes, concevoir la formation adaptée et la formaliser par une offre écrite détaillée, procéder à une veille technologique et pédagogique, proposer des cours concrets et pratiques, rédiger un programme de formation précisant les compétences et objectifs d'apprentissages, élaborer des plannings conformes à la progression pédagogique, au programme de formation et aux contraintes des apprenants.

**LA FORMATION** : prendre en compte les attentes individuelles et collectives des participants, impliquer les stagiaires comme acteurs de leur apprentissage, remettre à chaque stagiaire un support pédagogique adapté et pertinent, assurer la présence d'un coordinateur pédagogique, veiller au confort physique et matériel des stagiaires, proposer une pro-activité et réactivité pédagogiques.

**LES FORMATEURS** : proposer des formateurs expérimentés et compétents, dynamiques et novateurs, ayant de l'expérience, un savoir-faire et un savoir-être en adéquation avec la philosophie de notre structure, affectés aux actions de formation en fonction de leurs compétences et des objectifs pédagogiques à atteindre.

**LE PILOTAGE ET LE SUIVI** : garantir une gestion et un pilotage du personnel efficaces au service des apprenants et de la pédagogie ; mettre en œuvre des observations régulières des formations avec les nécessaires plans de progrès, réaliser les entretiens annuels.

**L'EVALUATION** : évaluer la satisfaction des clients pendant et après les cours ; programmer les entretiens annuels avec les intervenants de l'entreprise, permettant une amélioration continue du processus formation ; analyser les raisons de dysfonctionnements éventuels et mettre en place les mesures correctives nécessaires.

La Présidente

Marie TACAILLE-FOURNIER