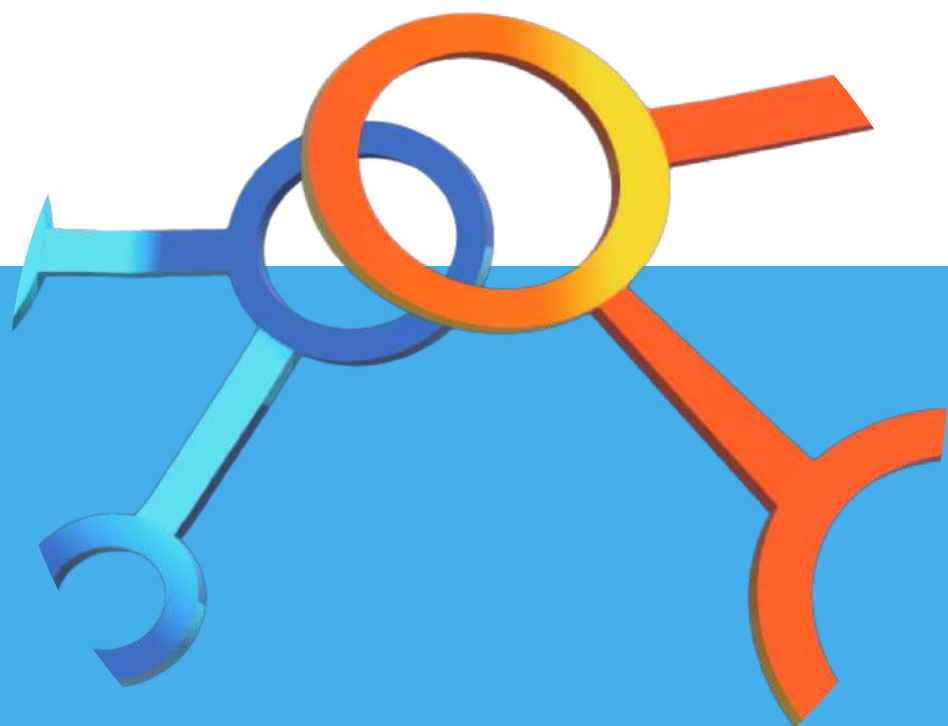


# CHARTE QUALITE DES PRESTATAIRES

---

JUIN 2023

# QUALIZO



# PRÉAMBULE

La présente Charte Qualité Fournisseur de l'organisme de formation **QUALIZO®** a pour objet de formaliser les règles particulières applicables par les prestataires à qui l'établissement a confié la réalisation de prestations.

En appliquant les principes de la présente charte les prestataires assurent à **QUALIZO®** la fourniture de prestations adaptées à ses attentes et la maîtrise des risques liés à la qualité spécifiée de ces prestations.

Cette charte constitue donc une des bases du développement d'une relation de confiance et donc de partenariat entre **QUALIZO®** et ses prestataires.

Le respect de ces règles par les prestataires de **QUALIZO®** est impératif. Pour cela, il est demandé au prestataire destinataire, après lecture de la présente, de retourner à l'établissement, la fiche d'acceptation visée par le responsable de la réalisation de la prestation. La vérification de l'application effective de la présente charte pourra faire l'objet d'un audit fournisseur.

## LES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS POUR LES PRESTATAIRES



### Engagement 1 : Informer

Informez **QUALIZO®** en toute transparence et respectez les engagements contractuels : Le prestataire s'attache à donner à **QUALIZO®** une information claire, précise et complète relative aux prestations qui seront fournies. Il concevra des prestations en adéquation avec les attentes énoncées par **QUALIZO®**. En conséquence, il s'engage à réaliser des prestations homogènes et conformes au cahier des charges et donc à respecter les conditions et contraintes spécifiques définies par **QUALIZO®**. Il conçoit et ne promet que ce qui est réalisable. Il s'engage à respecter les engagements pris tant en ce qui concerne les aspects techniques, logistiques que financiers.

### Engagement 2 : Garantir des prestations de qualité

**QUALIZO®** attend de ses prestataires d'une part, la réalisation de prestations de haute qualité et d'autre part, la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue afin de répondre de la meilleure façon possible aux attentes de ses clients. En conséquence, le prestataire propose à **QUALIZO®** les meilleures prestations au meilleur coût et s'engage sur la qualité de la prestation présentée. Il sélectionne et contrôle régulièrement ses prestations sur des critères de qualité stricts. Il s'assure de la traçabilité de ses actions, mesure régulièrement auprès de **QUALIZO®** son efficacité et en cas de différend s'efforce de rechercher une solution amiable. Il accepte que **QUALIZO®** procède à une évaluation inopinée de la qualité de ses prestations. Pour toutes prestations de formation dispensées dans ses locaux, le prestataire veillera à la propreté de ces derniers et de leurs abords. Il accueillera d'une manière constante tout stagiaire sans distinction, soignera l'accueil tant téléphonique, mail que physique.

### Engagement 3 : Respecter la réglementation en matière de formation

Si les prestations sont réglementairement définies, le prestataire s'engage à réaliser pour chaque commande de **QUALIZO®**, des prestations homogènes et conformes aux normes.

### Engagement 4 : Affecter des intervenants qualifiés

Le prestataire emploie et affecte à la réalisation des prestations confiées par **QUALIZO®** un personnel qualifié. Il s'engage à former son personnel dans l'objectif d'un développement continu des compétences des personnes affectées à la réalisation des prestations assurées pour **QUALIZO®**.



### Engagement 5 : Entretenir de bonnes relations commerciales

Le prestataire s'engage à désigner un interlocuteur Réfèrent Dossier qui répondra aux demandes de QUALIZO®, dans un délai raisonnable. Il confirme à QUALIZO® par tout moyen à sa disposition la bonne réception et compréhension des demandes et convient des délais de réponse. Il assure à QUALIZO® une réponse individualisée en fonction de sa demande et un accompagnement avant pendant et après la prestation. Le prestataire se doit d'être force de proposition auprès de QUALIZO® pour l'amélioration de ses prestations, il conseillera cette dernière conformément à ses objectifs et attentes et lui précisera les changements qu'il juge utiles dans la relation client-fournisseur. Il veille également à transmettre toute information pour prévenir un risque de non respect des engagements du contrat.

### Engagement 6 : Respecter les principes de confidentialité et de secret professionnel

Le prestataire s'engage à appliquer la règle du secret professionnel et de la protection des données dans le cadre de ses missions auprès de QUALIZO®. Il conservera une confidentialité sur les relations avec QUALIZO® et les éléments dont il aurait connaissance au cours de ses prestations.

### Engagement 7 : Respecter le principe de loyauté

Le prestataire devra respecter le principe de loyauté à l'égard de QUALIZO® afin d'instaurer et de maintenir une relation de confiance durable. Il exerce son activité dans le respect des valeurs et usages de la profession et fait preuve de rigueur et de savoir-faire dans tous ses actes professionnels et donne une image valorisante de sa profession. L'intervenant ne peut en aucun cas imposer ou inciter le groupe à demander des prestations supplémentaires (accueil physique, café, eau ...). Il avertira l'établissement des modifications intervenant dans sa structure : changement d'interlocuteurs et/ou des intervenants pressentis pour réaliser les prestations, changement de statut juridique et/ou de direction.

### Engagement 8 : Respecter les processus achats

Pour toute commande de prestation par QUALIZO® le prestataire s'engage à respecter l'ensemble des étapes du processus achat dictées par les procédures achats de QUALIZO®.

### Engagement 9 : Respecter la législation du travail et engagements sociaux

Le prestataire respecte les réglementations relatives au droit du travail et à la négociation collective applicables sur le territoire français où il exerce directement ou indirectement son activité. En application de cette charte, le prestataire s'attache à ne verser aucune somme non reconnue officiellement. De même, il assure la sécurité des personnes et des installations et œuvre pour l'amélioration continue des conditions de travail de ses collaborateurs.

### Engagement 10 : Elaborer un système de management environnemental

Le prestataire respecte la réglementation relative à la protection de l'environnement et met en œuvre les actions nécessaires pour limiter l'impact de son activité sur l'environnement. QUALIZO® souhaite que ses prestataires partagent ses engagements en faveur du développement durable.

## Engagement 11 : Respecter les règles d'organisation des sessions de formation

Conditions d'accueil : Une fiche des conditions d'accueil dans les locaux pourra être adressée au prestataire en amont de la session de formation. Le cas échéant, le prestataire devra s'adapter aux conditions d'accueil indiquées sur cette fiche et prendre ses dispositions en conséquence.

Horaires : Quelque soit le lieu de formation : chaque journée de formation ne pourra pas durée moins de 7 heures (hors pause déjeuner) ou chaque demie journée ne pourra pas durée moins de 3 h 30. Egalement, le prestataire respectera les plages horaires définies par QUALIZO®

Emargement : En début de chaque demi-journée, le (la) formateur (trice) demande à chaque stagiaire de signer la liste d'emargement. Il (elle) contresignera cette fiche pour confirmer la présence des stagiaires. Il (elle) remettra la fiche d'emargement dans les conditions définies dans la convention de formation et par QUALIZO®. Dans tous les cas, la remise de cette fiche conditionne le règlement des prestations.

Absences : Quelque soit le lieu d'organisation de la session de formation, pour des raisons d'assurance, le (la) formateur (trice) ne doit pas libérer les stagiaires plus tôt sans l'accord préalable du signataire de QUALIZO®. Si un stagiaire en fait la demande, seul QUALIZO® est habilité à délivrer cette autorisation écrite.

C'est ainsi que toute absence, accident, manquement d'un stagiaire en formation ou demande de départ anticipé au-delà de 15 minutes d'un stagiaire, devra faire l'objet, de la part du (de la) formateur (trice), d'une déclaration immédiate à QUALIZO®. Le (la) formateur (trice) ne doit pas accepter l'intégration d'un stagiaire le 2ème jour de formation si ce dernier n'a pas suivi le 1er jour, sans avoir prévenu QUALIZO® et obtenu son accord.

Photocopies : Quelque soit le lieu d'organisation de la session de formation, l'établissement d'accueil ne réalise aucune photocopie sans accord de QUALIZO®. A défaut d'accord, les photocopies restent à la charge du prestataire.

Matériel vidéo : Il appartient au prestataire de veiller au parfait fonctionnement du matériel vidéo préalablement demandé par QUALIZO® et d'apporter une solution acceptable par QUALIZO® ou le (la) formateur (trice) en cas de panne.

Respect des locaux de formation : Le (la) formateur (trice) veillera au respect du matériel et au maintien de la propreté des lieux. En cas de problème (matériel détérioré, dangereux, inadéquate, manquant, lieu mal entretenu..), il (elle) informera le prestataire pour qu'une solution soit trouvée et alertera QUALIZO®

Évaluation de la formation : Le (la) formateur (trice) doit respecter et mettre en œuvre la procédure d'évaluation définie par QUALIZO®

Respect des locaux de formation : Le (la) formateur (trice) veillera au respect du matériel et au maintien de la propreté des lieux. En cas de problème (matériel détérioré, dangereux, inadéquate, manquant, lieu mal entretenu..), il (elle) informera le prestataire pour qu'une solution soit trouvée et alertera QUALIZO®

Évaluation de la formation : Le (la) formateur (trice) doit respecter et mettre en œuvre la procédure d'évaluation définie par QUALIZO®





# | QUALIZO

## ACCEPTATION DE LA CHARTE QUALITÉ

Je soussigné .....

Agissant en qualité de .....

au nom et pour le compte de la société .....

dont le siège social est à : .....

J'atteste avoir pris connaissance des conditions de réalisation des prestations définies dans la présente charte qualité et m'engage à ce qu'elles soient appliquées par la société que je représente dans le cadre de la réalisation des prestations qui lui sont confiées.

A ..... le.....

Signature et cachet de l'entreprise

# INFORMATIONS LEGALES ET PRATIQUES

---

**S.A.S QUALIZO**, au capital de 2 000,00 euros, immatriculée au R.C.S La Rochelle sous le numéro 914 603 899

**Siège social** : 6, rue des Magnolias - 17138 SAINT XANDRE

**Adresse administrative** : 190 rue du clos de viviers - 34830 JACOU

Numéro de TVA Intracommunautaire FR 63914603899

Code NAF : 7022Z

**Organisme de Formation** : NDA 75170300417 auprès de la Préfète de la Région Nouvelle Aquitaine

Site internet : [www.qualizo.fr](http://www.qualizo.fr)

## **CONTACTS :**

### **Référents qualité, handicap, pédagogique :**

Carole SOMMER : 06 30 07 91 71

Yoann TRUWANT : 06 46 62 58 28

**Administratif - Comptabilité** : [contact@qualizo.fr](mailto:contact@qualizo.fr)

**Agence de communication** : IKOM COMMUNICATION

Emmanuel MARTINS : [emmanuel@ikom-communication.fr](mailto:emmanuel@ikom-communication.fr)

Solenne De AMORIM : [solenne@ikom-communication.fr](mailto:solenne@ikom-communication.fr)



**CAROLE SOMMER**

Présidente