



Elisabeth Ponsin

Thérapeute & Formatrice

## CHARTRE QUALITE – NOS ENGAGEMENTS

### **Planification et détermination des besoins d'apprentissage**

1. Évaluer le niveau de connaissance à l'entrée en formation.
2. Définir des objectifs additionnels de formation personnalisés
3. Attester des acquis en fin de formation

### **Conception des formations et des prestations d'accompagnement**

1. Respect du cahier des charges
2. Fournir un livret d'accueil
3. Fournir un programme et un calendrier détaillés de la formation
4. Fournir des supports de formation de qualité, pédagogiques, en format papier ou numérique
5. Évaluer l'acquisition des compétences par la réalisation de vidéo de séances, anamnèse des clients, éventuellement, entretien....
6. Fournir une assistance pédagogique

### **Mesure de la satisfaction des clients (donneurs d'ordre, financeurs et apprenants)**

1. Évaluer la satisfaction des stagiaires concernant : la qualité d'animation du formateur et des supports de formation, le respect des objectifs et du programme, l'évaluation de l'acquisition de connaissance, les modalités logistiques et d'accueil de la formation, suggestions d'axes d'amélioration...
2. Évaluer l'efficacité de la formation : attentes satisfaites ou non, possibilité ou non de mettre en application.

### Amélioration continue

1. Prise en compte des évaluations et des suggestions des stagiaires et entreprises clientes
2. Groupe de travail pour l'amélioration continue : étude des échecs, abandons, insatisfactions.
3. Formation continue des formateurs

Je soussignée **Elisabeth Ponsin** m'engage à respecter le présent engagement qualité et à le communiquer à toute personne en faisant la demande.



**Elisabeth Ponsin**

## ENGAGEMENTS DEONTOLOGIQUES

### Déontologie et éthique professionnelle

1. Respect de la personne, des valeurs humaines et du principe de neutralité
2. Respect du principe de non-discrimination
3. Respect des valeurs et usages de la profession de formateur
4. Respect du principe de confidentialité professionnelle
5. Respect de la législation en vigueur
6. Communication de la charte de déontologie

### Relation avec les clients

1. Établir et signer un contrat ou une convention, préalablement à toute prestation de formation, précisant clairement les objectifs de la formation, les modalités de prestations et les rémunérations prévues, ainsi que les conditions d'intervention en cas de sous-traitance ou cotraitance.
2. Proposer des prestations en cohérence avec ses compétences et sa disponibilité.

3. Respecter les conditions contractuelles
4. Fournir préalablement les renseignements exacts sur sa formation, ses compétences professionnelles et ses spécialisations (CV du formateur).
5. Exercer la prestation dans l'intérêt commun du client et des bénéficiaires des actions de formation, en mettant en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs contractualisés.
6. Informer, dans les meilleurs délais, son client de tout élément risquant d'entraver l'atteinte des objectifs pédagogiques ou le bon déroulement des actions de formation.
7. Respecter le principe de neutralité et de confidentialité des informations concernant le client.
8. Mettre tout en œuvre, dans la mesure du raisonnable et du possible, pour garantir la satisfaction du client
9. Rester neutre par rapport aux jeux d'influence chez son client et n'exprimer aucun jugement sur son client auprès des bénéficiaires des actions.
10. Respecter la confidentialité des informations concernant son client.
11. Respecter la culture de l'organisation cliente.

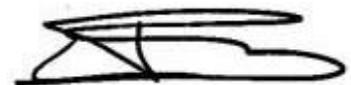
#### **Relations avec les bénéficiaires des actions de formation et/ou de conseil**

1. Inscrire ses actions de formation et de conseil dans le respect des critères de qualité émis par la profession et l'Etat
2. Garantir aux stagiaires la confidentialité absolue des propos tenus, écrits ou comportements, sauf s'ils présentent des risques pour l'action.
3. Garantir une posture professionnelle et du respect des principes d'éthique professionnelle
4. S'interdire tout abus d'autorité ou de pouvoir lié à sa position et ne pas subordonner l'intérêt de ses clients à ses propres intérêts.
5. S'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

#### **Respect du cadre légal et réglementaire**

1. Connaître et appliquer les lois et règlements pour les actions de formation professionnelle continue, et se tenir informé de leur évolution.
2. Être en règle avec toute obligation légale et fiscale.
3. N'accepter aucune rémunération illicite.
4. Citer ses sources et respecter la propriété intellectuelle.
5. Connaître et appliquer les règles en vigueur dans sa profession.

Je soussignée **Elisabeth Ponsin** m'engage à respecter le présent engagement déontologique et à le communiquer à toute personne en faisant la demande



Elisabeth Ponsin

EI- MADAME ELISABETH PONSIN – 9, rue Pierre 1<sup>er</sup> de Serbie 44510 LE POULIGUEN  
[www.elisabethponsin.com](http://www.elisabethponsin.com) tél. 06 66 39 64 57  
Déclaration d'activité n°52440879044 auprès du préfet de région des PAYS DE LA LOIRE  
*-cet enregistrement ne vaut pas agrément par l'Etat-*  
N° Siret : 528 895 907 00053 APE 8690F – Certificat Qualiopi N°700014  
Mise à jour : Février 2023