



## CHARTRE QUALITE

Version 1 Mise à jour 28-09-2021

### ENGAGEMENTS QUALITE

La société **SERVAERO** s'engage à réaliser ses prestations en respectant les engagements de qualité suivants:

1 - *PRISE EN COMPTE DU BESOIN* : **SERVAERO** s'engage à prendre en compte individuellement le niveau et les attentes des participants au travers un recueil oral et/ou écrit des besoins

2 - *DEVOIR DE CONSEIL* : **SERVAERO** s'engage à conseiller le client dans le choix de la prestation tant au niveau du contenu, du rythme, du type de formation, de la pédagogie et des outils utilisés **SERVAERO** s'engage à maintenir ce devoir de conseil jusqu'au terme de la prestation et même au-delà (cf. engagement-6).

3 – *DEVOIR DE TRANSPARENCE* : **SERVAERO** s'engage à communiquer à chaque bénéficiaire les objectifs et modalités pratiques de la formation ainsi que la méthode d'évaluation

4 - *ADAPTATION DE LA PRESTATION* : **SERVAERO** s'engage à adapter au mieux les outils, le contenu, le rythme de la prestation à la situation spécifique de chaque bénéficiaire

5 - *ADAPTATION DES LOCAUX* : Dans le cas d'une formation organisée en dehors du lieux de travail du bénéficiaire **SERVAERO** s'engage à fournir des locaux les plus adaptés possibles à la prestation et ayant signé la charte ERP garantissant l'accès aux personnes possédant en situation de handicap.

**SERVAERO** s'engage à fournir une pièce adaptée à une formation (Tables, chaises, prises électriques, lumière naturelle, calme....) et au nombre de participants (place suffisante pour tous).

Dans le cas d'une formation à distance **SERVAERO** s'engage à fournir des outils conviviaux et libres d'accès

**SERVAERO**  
2370, Chemin de ceinture – 82000 MONTAUBAN  
Tel : 07 69 80 09 66  
[direction@servaero.fr](mailto:direction@servaero.fr)



## CHARTRE QUALITE

Version 1 Mise à jour 28-09-2021

6 - *SERVICE APRES VENTE* : Jusqu'à 6 mois après la fin de la prestation **SERVAERO** s'engage à rester disponible (par téléphone ou mail ) pour toute demande d'aide ou de conseil, étant entendu que le bénéficiaire n'en fasse pas un usage exagéré

7 - *SATISFACTION CLIENT* : A l'issu de chaque formation un questionnaire de satisfaction est proposé à chaque apprenant afin qu'il donne son avis sur l'atteinte de ses objectifs au regard de la formation réalisée Si ce document s'avère insuffisant, une réclamation doit être faite l'adresse suivante: [contact@formationventeconseil.com](mailto:contact@formationventeconseil.com) **SERVAERO** s'engage à échanger sur l'objet de votre réclamation par téléphone et une réponse écrite vous sera donnée

8 – *COMPETENCE DU PRESTATAIRE* : **SERVAERO** s'engage à fournir un formateur ou consultant compétent et répondant aux exigences de qualité de la formation professionnelle (certificat QUALIOPi )

9 – *CONFIDENTIALITE* : La société **SERVAERO** s'engage à ne divulguer à l'extérieur aucune information sur les travaux et prestations réalisées pour ses clients.

10-*APPROCHE ECO.RESPONSABLE* : **SERVAERO** s'engage à :

- limiter ses déplacements pour effectuer des formations-Au-delà de 200 kms, une solution « à distance » est mise en avant
- limiter l'usage du papier en numérisant les échanges de documents
- limiter son impact numérique, en donnant accès à des documents volumineux à travers le site internet [www.servaero.fr](http://www.servaero.fr) et non pas par envoie de mails

**SERVAERO**  
**2370, Chemin de ceinture – 82000 MONTAUBAN**  
**Tel : 07 69 80 09 66**  
[direction@servaero.fr](mailto:direction@servaero.fr)