



**Inter' MedOffice**

**Cabinet Expert**  
 Mise en conformité des entreprises  
 & Optimisation réglementaire

## CHARTRE QUALITE

### Sommaire

<b>Introduction</b>	<b>Page 1</b>
<b>Règles générales de bonne pratique</b>	<b>Page 2</b>
<b>Règles de bonne pratique appliquée à l'activité de formation professionnelle</b>	<b>Page 3</b>

Depuis avril 2010, mon Cabinet accompagne des entreprises, PME et TPE, des associations et depuis deux ans, des organismes et centres de formation.

Dans un environnement social fortement bousculé par les différentes réformes, les entreprises doivent faire face à des enjeux forts et incontournables. Mon challenge pour chaque année consistera à fournir à mes clients des prestations en parfaite adéquation avec les nouvelles mesures, ce qui doit passer nécessairement par une phase d'information et d'éducation.

### Missions

J'interviens auprès de mes clients en vue :

- D'accompagner les entreprises vers la mise en conformité attendue par les lois et règles, de les sensibiliser aux bonnes pratiques et d'en faire un avantage plutôt qu'une obligation.
- De réussir les changements par une organisation plus efficiente.
- D'aider les entreprises et leurs salariés à acquérir les connaissances, développer leurs compétences et s'adapter aux nouvelles contraintes.



Nous contacter :  
 Email : [contact@intermedoffice.fr](mailto:contact@intermedoffice.fr)  
 Tél : 09.54.67.67.61 ou 06.24.47.62.66

## Règles générales de bonne pratique

Je m'engage à démontrer régulièrement mon savoir-faire et à mettre en pratique les 10 règles suivantes :

### 1 – Climat de confiance

*Créer un climat de confiance avec mes clients par la mise en application de la charte qualité à l'ensemble des intervenants et par le respect des chartes qualité de mes partenaires.*

### 2 – Expertise

*Faire profiter à mes clients de mon expertise « métier » et de mon expérience du monde de l'entreprise.*

### 3 – Respect des délais

*Assurer les engagements de délais de réalisation des prestations, notamment au regard des obligations légales, qui demandent une gestion rigoureuse des agendas, gage de satisfaction et de sérieux auprès de mes clients, fournisseurs, partenaires...*

### 4 – Tarification des prestations

*Proposer des solutions adéquates et efficaces à des tarifs adaptés et en cohérence avec les missions.*

### 5 – Disponibilité

*Répondre rapidement pour mieux comprendre les exigences de l'entreprise.  
Mieux définir les interventions d'urgence des intervention programmées.*

2

### 6 – Ecoute

*Mettre en place une analyse de situation sous forme d'enquête satisfaction à effectuer tous les six mois pour mieux appréhender le suivi des prestations.*

### 7 – Conseil

*Proposer à mes clients des conseils personnalisés et adaptés à leurs besoins, tout en les accompagnant sur la voie réglementaire.*

### 8 – Information et veille réglementaire

*Pour répondre à l'importante quantité d'informations adressée aux entreprises, transmettre régulièrement les informations essentielles en partageant une veille réglementaire.*

### 9 – Formation

*En tant que Centre de formation certifié QUALIOP1, mes formations suivent les recommandations et déroulés pédagogiques transmis par la DREETS pour la formation Santé au travail Membres élus des CSE et référent SS&CT, ou par la CARSAT pour la formation Analyse des Accidents du travail, dans le cadre de l'obtention de leur agrément.*

### 10 – Amélioration

*Progresser par l'amélioration de mes méthodes de travail pour offrir une totale satisfaction de mes clients, intervenants et partenaires.*

## Règles de bonne pratique appliquée à mon activité de formation professionnelle

Mon engagement qualité en matière d'initiation à la formation professionnelle est structuré autour de trois axes :

- La satisfaction de mon client.
- Le respect de la réglementation.
- L'amélioration continue de mes prestations.

### Mes engagements Qualité

Je m'engage à

- Respecter la charte qualité et les processus du centre de formation pour lequel j'interviens.
- Être en adéquation sur l'aspect informatif et pédagogique, commercial et administratif.
- Concevoir le contenu de toutes les formations, en cohérence avec les objectifs à atteindre, sur la base de mon expertise et de mes certifications.
- Repérer et s'adapter aux réelles contraintes des clients afin d'intervenir – lorsque c'est possible – dans leurs locaux pour être au cœur de leurs problématiques.
- Organiser et animer mes stages de façon vivante, en mettant en situation mes stagiaires pour qu'ils s'impliquent dans leurs actions d'apprentissage.
- Être dans le savoir transmettre en matière de réglementation et du code du travail.
- Remettre à chaque stagiaire un document pédagogique adapté et pertinent.
- Evaluer toutes mes missions et mesurer la qualité de mes prestations en vérifiant l'adéquation de ce qui est attendu avec ce qui est rendu, en vue de répondre efficacement à mes clients et pour répondre à ma démarche d'amélioration continue.
- Procéder à une veille réglementaire et technologique permettant d'actualiser régulièrement mes connaissances.
- Développer mes compétences théoriques et pratiques, ainsi que mon savoir-faire pédagogique.
- Procéder au suivi de mes formations dans le temps quand elles sont nécessaires (recyclage, mise à jour...).

### Mesures de Qualité

Je m'engage à :

- Effectuer un bilan à chaud de mes missions (Audit et Assistance).
- Procéder, sur demande, à une évaluation des stagiaires avant et après la formation pour mesurer les acquis.
- Effectuer un bilan de chacune de mes missions et un suivi en entreprise pour évaluer la mise en application des acquis.
- En cas de non-conformité ou de défaut qualité d'une formation, analyser les raisons des anomalies et mettre en place les mesures correctives nécessaires.
- Remonter les informations au centre de formation.

A valoir ce que de droit.

Pour Inter'MedOffice SAS  
Patricia DROUART-LAMY

