

CHARTE QUALITE DES PRESTATAIRES



JANVIER 2023



PRÉAMBULE

La présente Charte Qualité Fournisseur de l'organisme de formation ART'MONIE IMPULS® 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 ART'MONIE IMPULS® 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 ART'MONIE IMPULS® et ses prestataires.

Le respect de ces règles par les prestataires de ART'MONIE IMPULS® 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 ART'MONIE IMPULS® en toute transparence et respectez les engagements contractuels : Le prestataire s'attache à donner à ART'MONIE IMPULS® une information claire, précise et complète relative aux prestations qui seront fournies. Il concevra des prestations en adéquation avec les attentes énoncées par ART'MONIE IMPULS®. 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 ART'MONIE IMPULS®. 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

ART'MONIE IMPULS® 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 ART'MONIE IMPULS® 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 ART'MONIE IMPULS® son efficacité et en cas de différend s'efforce de rechercher une solution amiable. Il accepte que ART'MONIE IMPULS® 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 ART'MONIE IMPULS®, 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 ART'MONIE IMPULS® 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 ART'MONIE IMPULS®.



Engagement 5 : Entretenir de bonnes relations commerciales

Le prestataire s'engage à désigner un interlocuteur Référent Dossier qui répondra aux demandes de ART'MONIE IMPULS®, dans un délai raisonnable. Il confirme à ART'MONIE IMPULS® par tout moyen à sa disposition la bonne réception et compréhension des demandes et convient des délais de réponse. Il assure à ART'MONIE IMPULS® 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 ART'MONIE IMPULS® 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 ART'MONIE IMPULS®. Il conservera une confidentialité sur les relations avec ART'MONIE IMPULS® 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 ART'MONIE IMPULS® 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 ART'MONIE IMPULS®, le prestataire s'engage à respecter l'ensemble des étapes du processus achat dictées par les procédures achats de ART'MONIE IMPULS®

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. ART'MONIE IMPULS® 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 ART'MONIE IMPULS®.

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 ART'MONIE IMPULS®. 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 ART'MONIE IMPULS®. Si un stagiaire en fait la demande, seul ART'MONIE IMPULS® 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 ART'MONIE IMPULS®. 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 ART'MONIE IMPULS® 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 ART'MONIE IMPULS®. 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 ART'MONIE IMPULS® et d'apporter une solution acceptable par ART'MONIE IMPULS® 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 ART'MONIE IMPULS®.

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

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 ART'MONIE IMPULS®.

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





ACCEPTATION DE LA CHARTE QUALITÉ

Je soussigné

Agissant en qualité de

au nom et pour le compte de ma 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 ART'MONIE IMPULS, au capital de 2 000,00 euros,
immatriculée au R.C.S Montpellier sous le numéro 887 923 670.

Siège social : 190, rue du Clos de Viviers - 34830 JACOU - France

Numéro de TVA Intracommunautaire FR 90 887923670

Code NAF 8559B

Organisme de Formation enregistré sous le numéro 76341075334
cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État, exonéré de
TVA d'après l'article Article 261-4-4° du CGI.

Site internet : Artmonie-impuls.com

CONTACTS :

Référent qualité, handicap, pédagogique : Carole SOMMER

carole@artmonie-impuls.com

06 30 07 91 71

Administratif : contact@artmonie-impuls.com

Agence de communication : IKOM COMMUNICATION

Emmanuel MARTINS : emmanuele@ikom-communication.fr

Solenne De AMORIM : solenne@ikom-communication.fr



CAROLE SOMMER

Présidente Directrice Générale

INFORMATIONS LEGALES ET PRATIQUES



REPUBLIQUE FRANÇAISE

Certificat

Certificate

N° 2020/89988.1

AFNOR Certification certifie que l'organisme :
AFNOR Certification certifies that the company:

ART'MONIE IMPULS

N° de déclaration d'activité : 76341075334

pour les activités suivantes :
for the following activities:

REALISATION DE PRESTATIONS DE :
- ACTIONS DE FORMATION

sur le(s) site(s) suivant(s) :
on the following location(s):

190 RUE CLOS DE VIVIERS FR - 34830 JACOU

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

- Le décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle
- le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences, mentionné à l'article L.6316-3 du code du travail
- l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail
- l'arrêté du 24 juillet 2020 portant modification des arrêtés du 6 juin 2019 relatifs aux modalités d'audit associées au référentiel national qualité et aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs
- le décret n°2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle
- le programme de certification AFNOR Certification - CERTI A 1814

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2020-12-14

Jusqu'au
Until

2024-12-13

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en temps réel de la certification de l'organisme.
The electronic certificate only, available at www.afnor.org, attests in real-time that the company is certified.
Accréditation COFRAC n° 5-0030, Certification de Produits et Services. Portée disponible sur www.cofrac.fr.
COFRAC accreditation n° 5-0030, Products and Services Certification, Scope available on www.cofrac.fr.
AFNOR Certification est une marque déposée. AFNOR Certification is a registered trademark. CERTI F 1815.3 07/2020