

CHARTRE QUALITE DE L'ORT MARSEILLE

A l'ORT Marseille, nous mobilisons nos énergies à tous les niveaux pour accroître la satisfaction et la confiance de nos clients et établir des perspectives de prestations toujours plus performantes. Le client est au centre de notre démarche qualité en termes d'attente, de demande, de satisfaction et de communication.

Notre démarche de partage et d'amélioration de la qualité dans toutes ses dimensions vise à accompagner les besoins actuels en compétences et anticiper les besoins à venir. Elle se structure autour de 8 axes d'engagement :

L'INFORMATION ET L'ACCOMPAGNEMENT EN AMONT DE NOS FORMATIONS

- Informer sur les prestations proposées, les délais d'accès et les résultats obtenus
- Identifier les besoins des entreprises et des candidats apprentis
- S'attacher à vérifier l'adéquation entre :
 - Le candidat et la formation qu'il envisage
 - Le poste proposé et la formation
 - Le candidat et le poste proposé

L'ADAPTATION RÉGULIÈRE DE L'OFFRE DE FORMATION ET DE SON CONTENU AUX BESOINS DES ENTREPRISES

Mettre en adéquation notre offre de formation et la réalité du monde du travail dans une démarche d'évolution continue et dans la limite du cadre réglementaire de nos formations.

LA QUALIFICATION ET LE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES ET DES COMPÉTENCES DES PERSONNELS CHARGÉS DE METTRE EN ŒUVRE NOS FORMATIONS

- Adopter des approches innovantes dans nos positionnements afin de mieux répondre à nos clients
- Travailler en mode projet de manière proactive et agile afin de s'adapter en permanence : favorise l'agilité et la réactivité des équipes

FAVORISER L'ACCUEIL DES HANDICAPES

- Notre référente handicap est à l'écoute pour étudier et apporter les solutions idoines à toutes situations de handicap signalées
- Notre recrutement est basé sur l'égalité des chances

LE SUIVI DES APPRENANTS

- Adapter les prestations, les modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux apprenants
- Assurer l'articulation apprenant / entreprise pendant la formation : la progression pédagogique, l'assiduité de l'apprenant et son évolution dans l'entreprise font l'objet d'un suivi particulier et de rencontres régulières

LA QUALITÉ DE LA FORMATION ET DE SA GESTION ADMINISTRATIVE

Assurer la satisfaction de nos clients : entreprises, apprenants, donneurs d'ordre. Nos processus administratifs et pédagogiques font l'objet d'ajustements réguliers dans une démarche d'amélioration continue du service rendu.

LA VEILLE PERMANENTE SUR NOTRE ENVIRONNEMENT EXTÉRIEUR

- S'adapter au changement « métiers » et faire évoluer nos formations au plus proche des attentes terrain
- Adapter notre stratégie de développement à l'évolution de notre environnement extérieur pour mieux pérenniser notre activité

LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS : UN SOUCI PERMANENT

Nos équipes cultivent une posture de service orientée vers une réactivité optimisée et la personnalisation de la relation.

Dans cet esprit il nous est important de répondre aux exigences du référentiel QUALIOPI.