

Charte d'entreprise

1. Objectifs généraux

La satisfaction du client, et, de cause à effet, la qualité des prestations offertes sont les soucis principaux de l'école. Dans cet esprit, le client n'est pas un « simple numéro ». Son avis doit être entendu et respecté (même s'il n'a pas toujours raison), en orientant le dialogue en fonction du but qualitatif de l'école.

2. Cadre pédagogique

La formation de petits groupes d'enseignement (maximum 8 en cours du soir et 10 en cours du jour) permet aux formatrices et formateurs d'individualiser l'enseignement dans les meilleures conditions possibles et de développer ainsi une pédagogie active.

3. Transparence des prestations

Tant les objectifs de cours que les dates, les horaires, les prix et les conditions sont indiqués le plus clairement possible afin que le client puisse se faire une idée précise et objective des prestations offertes et effectuer des comparaisons.

4. Suivi qualité

Un suivi régulier de la satisfaction des clients est mis en place de manière à analyser leurs remarques et à les intégrer dans le cadre de la formation continue des enseignants. Cette dernière, considérée comme élément prioritaire, doit permettre de maintenir les prestations offertes à un niveau élevé.