



CHARTRE QUALITE HERACLES

La présente Charte a pour objet de formaliser les règles appliquées par la société HERACLES pour la réalisation de ses prestations.

En appliquant les principes de la présente charte, HERACLES assure à ses clients la fourniture de prestations adaptées à leurs attentes et la maîtrise des risques liés à la réalisation de ces prestations.

Cette charte constitue donc pour HERACLES une des bases du développement d'une relation de confiance et de partenariat en toute transparence avec ses clients.

La société HERACLES s'engage à fournir un exemplaire daté et signé de cette charte à tous ses clients qui en feront la demande. La vérification de l'application effective de la présente charte pourra faire l'objet d'un audit.

LES 11 ENGAGEMENTS HERACLES :



**Engagement n° 1 : Information du client et respect des engagements contractuels :**

HERACLES s'attache à donner à ses clients une information claire, précise et complète relative aux prestations qui seront fournies. HERACLES conçoit des prestations en adéquation avec les attentes du client. En conséquence, elle s'engage à réaliser des prestations homogènes et conformes au cahier des charges, à respecter les conditions et contraintes spécifiques définies dans les conventions et les contrats.

Elle conçoit et ne promet que ce qui est réalisable. Elle s'engage à respecter les engagements pris pour les aspects pédagogiques, techniques, logistiques et financiers.

Engagement n° 2 : Démarche d'amélioration continue :

HERACLES s'engage à réaliser des prestations de haute qualité et à mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue afin de répondre de la meilleure façon possible aux attentes de ses clients.

En conséquence, HERACLES propose à ses clients les meilleures prestations au meilleur coût et s'engage sur la qualité de la prestation présentée dans le cadre de sa réponse à toute mise en concurrence.

HERACLES sélectionne et contrôle régulièrement ses prestations sur des critères de qualité stricts.

HERACLES s'assure de la traçabilité de ses actions, mesure régulièrement auprès de ses clients son efficacité et en cas de différend s'efforce de rechercher une solution amiable.

HERACLES accepte que ses clients procèdent à une évaluation inopinée de la qualité de ses prestations. Elle s'engage à mettre en application dans les meilleurs délais, toute remarque pertinente soulignée lors de cette évaluation.

Engagement n° 3 : Respect de la réglementation en matière de formation :

HERACLES s'attache au respect de la réglementation en matière de formation. Si les prestations sont règlementairement définies, HERACLES s'engage à réaliser pour chaque commande du client des prestations homogènes et conformes aux normes de l'agrément technique.

Engagement n° 4 : Qualification des intervenants :

Dans le cadre de sa politique de ressources humaines, HERACLES s'engage à consacrer le temps et les moyens nécessaires au perfectionnement de ses ressources.

Elle emploie et affecte à la réalisation des prestations un personnel qualifié connaissant les spécificités des métiers du client. La sélection de nos intervenants repose sur la qualité de leur expertise, leur qualification professionnelle et leur maîtrise de la pédagogie.



Engagement n° 5 : Qualité de la relation commerciale avec le client :

HERACLES s'engage à désigner un interlocuteur qui répondra promptement aux demandes du client, dans un délai raisonnable.

Elle confirme à son client par tout moyen à sa disposition la bonne réception et compréhension de ses demandes et convient avec lui des délais de réponse.

HERACLES assure à ses clients une réponse individualisée en fonction de leur demande et un accompagnement avant pendant et après la prestation.

HERACLES se veut force de proposition auprès de ses clients pour l'amélioration de ses prestations. Elle conseille ceux-ci conformément à leurs objectifs et attentes et leur précise les changements qu'elle juge utiles.

HERACLES veille également à transmettre toute information pour prévenir un risque de non-respect des engagements du contrat.

Engagement n° 6 : Principe de loyauté :

HERACLES applique le principe de loyauté à l'égard de ses clients afin d'instaurer et de maintenir une relation de confiance durable.

Elle 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.

HERACLES avertit son client des modifications au contrat initial intervenant dans sa structure : changement d'interlocuteur ou d'intervenant pressenti pour réaliser les prestations, changement de statut juridique ou de direction.

Engagement n° 7 : Principe de confidentialité :

HERACLES s'engage à appliquer la règle du secret professionnel et de la protection des données dans le cadre de ses missions.

Elle observe la plus grande confidentialité sur ses relations avec ses clients et les éléments dont elle aurait connaissance au cours de ses prestations. Elle s'assure de la bonne application de cette politique par ses propres fournisseurs, par d'éventuels sous-traitants et plus généralement, par toute personne amenée à participer, directement ou indirectement, à l'exécution de sa relation commerciale avec ses clients.

HERACLES s'engage à signer toute charte de confidentialité présentée par son client. Pour toute prise de vue photographique ou vidéo au cours de ses prestations destinée à sa promotion commerciale, HERACLES s'engage à obtenir au préalable l'autorisation du client et l'accord écrit des personnes photographiées.

**Engagement n° 8 : Respect de la législation du travail et des engagements sociaux :**

HERACLES respecte les réglementations relatives au droit du travail et à la négociation collective applicables sur le territoire français, notamment au regard de l'interdiction du travail illégal.

En application de cette charte, HERACLES s'attache à ne verser aucune somme non reconnue officiellement.

HERACLES s'engage à ne pratiquer aucune discrimination ou harcèlement fondée sur la race, l'origine, la religion, le handicap, le sexe, l'orientation sexuelle, la santé, l'appartenance syndicale, l'appartenance politique.

Pour toute prestation de formation dispensée dans des locaux autres que ceux du client, HERACLES veille à assurer un cadre de travail respectant la santé et la sécurité des formateurs et des participants, la propreté de ces locaux et de leurs abords.

Engagement n° 9 : Système de management environnemental :

HERACLES 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.

HERACLES se rapproche de ses clients pour partager leurs engagements en faveur du développement durable.

Engagement n° 10 : Respect des règles d'organisation des sessions de formation :

Conditions d'accueil : pour les sessions en intra-entreprise HERACLES s'adapte aux conditions d'accueil indiquées par le client et prend ses dispositions en conséquence.

Horaires : Une journée de formation ne peut pas compter moins de 7 heures (hors pause déjeuner). HERACLES s'engage à respecter les plages horaires définies par le client.

Emargement : En début de chaque demi-journée, l'intervenant HERACLES demande à chaque participant de signer la liste d'emargement. Le formateur contresigne cette fiche pour confirmer la présence des stagiaires.

HERACLES remet la fiche d'emargement dans les conditions définies par la convention de formation. Dans tous les cas, la remise de cette fiche conditionne le règlement des prestations.

Moyens matériels : HERACLES se fait confirmer en amont de la session de formation que le lieu d'organisation de ladite session est équipé d'un vidéoprojecteur ou tout autre matériel spécifique dont aurait besoin le formateur pour animer la session (téléviseur, micro-ordinateur, lecteur DVD ...) et que l'établissement accueillant accepte de les mettre à disposition du formateur.

Evaluation de la formation : Tout intervenant HERACLES respecte et met en œuvre la procédure d'évaluation définie par le client.



Engagement n° 11 : Réclamations

HERACLES est engagé dans une démarche de qualité et de satisfaction de ses clients.

Dans ce cadre, il convient de recueillir les réclamations afin d'améliorer en continu la qualité de notre offre et de nos services.

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction.

Nous vous invitons donc à prendre connaissance de notre protocole de prise en charge de celle-ci et de renseigner le formulaire mis à disposition sur notre site.

Fait à Nîmes, le 03 janvier 2016

(Engagement n°11 – Modification du 18 Juillet 2018)