

## CHARTRE QUALITE

### Nos missions

Depuis 2016, **DSP Conseil & Formation** accompagne et conseille les entreprises, dans l'art d'accueillir et recevoir leurs clients.

DSP Conseil & Formation a pour vocation :

Accompagner dans une démarche qualité et proposer les meilleures solutions d'accueil adaptées aux besoins et exigences les entreprises.

Nous formons et/ou perfectionnons également aux métiers de l'accueil au travers de notre formation "hôte/hôtesse d'accueil" et de nos différents modules d'apprentissage et/ou de perfectionnement.

Soucieux de garantir "l'image de marque de l'entreprise", nous apportons notre savoir-faire et notre expertise.

### Nos valeurs



## DANS LE CADRE DE LA FORMATION

### Notre engagement auprès du donneur d'ordre et du stagiaire

L'organisme de formation DSP Conseil & Formation s'engage à recueillir le maximum d'informations auprès du donneur d'ordre, dans un document contractuel afin de cerner le contexte du projet de formation, les enjeux, les objectifs, le public à former et les modalités de la formation.

La réponse au cahier des charges sera formalisée par une proposition d'intervention avec la reformulation des éléments du cahier des charges ou du guide d'analyse de la demande portant sur :

- La compréhension du contexte et de la demande - L'approche proposée par **DSP Conseil & Formation**

Intégrité

Respect

Responsabilité

Excellence

- Le déroulement de la prestation : dispositif, contenus et outils pédagogiques pour atteindre les objectifs - Le CV de l'intervenant - Les références récentes

### Notre engagement auprès du stagiaire(s)

- L'accueil

L'organisme de formation DSP Conseil & Formation veille à disposer de moyens matériels adaptés à la formation et au public : qualité des locaux, équipements adaptés aux domaines des formations et au nombre de stagiaires pour garantir le service attendu.

- Formation et pédagogie

L'organisme de formation **DSP Conseil & Formation** est en capacité de construire des parcours individualisés ou personnalisés

- Construit ses actions de formation sous forme de modules et facilite l'entraînement, la mobilisation, la combinaison en situation professionnelle.
- Respecte les prérequis.
- Organise les modalités d'évaluation des connaissances et s'assure des capacités acquises.
- Veille à l'adéquation des contenus pédagogiques avec les objectifs de la formation pour permettre aux participants d'acquérir, d'enrichir ou de développer des compétences ou ressources.
- Étudie les causes des échecs, des abandons. Il produit un bilan analytique qu'il transmet donneur d'ordre si besoin.

- Évalue la satisfaction des stagiaires et mesure l'atteinte des objectifs fixés à l'issue de la formation.

## **Le management et la maîtrise de la qualité**

L'organisme de formation **DSP Conseil & Formation** est en mesure :

- D'évaluer les compétences acquises par les participants aux formations
- De mettre en place une ingénierie et des ressources pédagogiques
  - ✓ Se donne les moyens de mener avec pertinence les phases de l'ingénierie de formation
  - ✓ Maîtrise l'analyse de la demande, cerne les objectifs de l'entreprise, détecte les besoins des personnes à former, conçoit et/ou applique le cahier des charges.
  - ✓ DSP Conseil & Formation s'engage dans la flexibilité de son offre, notamment les critères relatifs à l'individualisation et à l'adéquation des moyens à l'offre de formation qui sont fonction du type d'action, de la durée, du public, ou de l'innovation déployée et de l'objectif à atteindre.
  - ✓ DSP Conseil & Formation est capable d'effectuer un audit et un diagnostic dans sa spécialité en établissant les recommandations qui s'imposent. Tient compte des normes en vigueur. Maîtrise un éventail de méthodes et moyens pédagogiques pour le développement de son activité, notamment ceux qui favorisent l'interactivité. Conçoit ou choisit des supports pédagogiques adéquats.
- D'évaluer la performance.

## **La responsabilité sociale et environnementale**

L'organisme de formation DSP Conseil & Formation s'engage dans :

- La responsabilité environnementale : donner des outils par clé USB ou envoi numérique pour réduire les supports papiers.
- La responsabilité sociale : DSP Conseil & Formation exerce son activité en étant responsable et indépendant dans le respect des valeurs et usages de la profession, accepte seulement les missions qui entrent dans son champ de compétences et qu'il est capable d'assurer avec professionnalisme.  
Elabore des actions qui tiennent compte des contraintes socio-économiques, des besoins des clients et de l'attente des objectifs.  
DSP Conseil & Formation applique la règle absolue du secret professionnel dans le cadre de sa mission.  
DSP Conseil & Formation veille à établir le juste rapport qualité prix de sa prestation.  
Fait preuve de rigueur et de savoir-faire dans tous ses actes professionnels.  
Cite ses sources, respecte la propriété intellectuelle.

En cas de différend, l'organisme s'efforce de rechercher une solution amiable. Donne une image valorisante de la profession. Se conforme aux règles d'exercice de son activité.

- L'Accessibilité pour tous : quelle que soit la fonction, le sexe, l'âge, la religion et le handicap.

Patrice De Seixas  
Fondateur DSP Conseil & Formation