

**É  
G  
A  
L  
I  
T  
É**      **R  
E  
S  
P  
E  
C  
T**      **Q  
U  
A  
L  
I  
T  
É**      **N  
E  
U  
T  
R  
A  
L  
I  
T  
É**      **L  
A  
Ï  
C  
I  
T  
É**

**NOS VALEURS**

Nous plaçons l'humain au centre de toute chose et au cœur du processus de formation. Nous défendons les valeurs de la république et sommes quotidiennement animés par le respect de notre engagement dans l'accompagnement individuel et collectif des hommes et des femmes dans leurs parcours professionnels.

- **L'ÉGALITE D'ACCES A LA FORMATION** : quels que soient son niveau et son statut, chacun(e) peut accéder à un premier conseil,
- **LA QUALITÉ** : garantir aux clients et bénéficiaires la qualité du service rendu à toutes les étapes,
- **LE RESPECT DE LA PERSONNE** : considérer la personne dans ce qu'elle a d'unique et de singulier, valoriser les compétences, l'initiative et l'autonomie,
- **LA NEUTRALITÉ ET LA LAÏCITÉ** : respect des opinions de chacun(e), non-discrimination entre les individus.

**NOTRE VISION**

*Dans une société en constante évolution, les hommes et les femmes doivent continuellement : développer et actualiser leurs savoirs, se former aux compétences de demain.*

**NOS ENGAGEMENTS**

**Engagés dans une labellisation qualité**, la charte de nos engagements de service s'appuie sur les référentiels d'EDUFORM et de la démarche qualité du Conseil régional Provence Alpes Côte d'Azur :



- Accès rapide et guidé à l'information sur l'offre de service ;
- Qualité de l'accueil
- Conseil personnalisé sur les prestations et leurs possibilités de financement
- Proposition d'une large gamme de prestations
- Co-construction d'une réponse sur mesure
- Contractualisation avec le bénéficiaire sur les objectifs, les contenus et les modalités de la / des prestation(s)
- Accompagnement, suivi évaluation et réajustement du parcours du bénéficiaire tout au long de la prestation par un référent dédié
- Adaptation à chaque prestation et pour chaque bénéficiaire des locaux et des moyens pédagogiques, méthodes, supports et outils de la prestation
- Évaluation et attestation des acquis de formation
- Qualification(s) et compétence(s) des intervenants garanties et développées tout au long de la vie
- Prise en compte de la satisfaction des clients et des bénéficiaires
- Amélioration continue des prestations et des formations
- Prise en compte des attentes des parties prenantes en matière de Responsabilité Sociale des Organisations et de développement durable

**Engagés dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale :**



- un programme de réduction des déchets papier et de réductions des consommations énergétiques
- l'application d'une charte éthique et professionnelle pour garantir les valeurs et les principes de notre fonctionnement vis-à-vis de nos stagiaires et clients ;
- l'ambition de développer une gestion des ressources humaines plus responsable ;
- le respect des 13 engagements de service ;
- le développement d'une information accessible, actualisée et transparente sur nos services, notre offre de formation et les résultats obtenus.



## INDICATEURS 2018 et OBJECTIFS 2019 → INDICATEURS DE PERFORMANCE

Valeurs	Taux de rupture de parcours	Taux d'absentéisme	Taux de satisfaction stagiaires	Taux de réussite	Taux d'insertion	Taux de sorties positives
<b>ACTUELLE</b>	<b>7,4 %</b>	<b>16,8 %</b>	<b>94,9 %</b>	<b>89 %</b>	<b>51 %</b>	<b>68,5 %</b>
Rappel 2017	8,2 %	15,6 %	91,7 %	90,2 %	35,3 %	43,3 %
<b>CIBLE</b>	<b>≤ 5 %</b>	<b>≤ 10 %</b>	<b>≥ 95 %</b>	<b>≥ 95 %</b>	<b>≥ 70 %</b>	<b>≥ 70 %</b>
<b>D'ALERTE</b>	<b>≥ 25 %</b>	<b>≥ 25 %</b>	<b>≤ 60 %</b>	<b>≤ 50 %</b>	<b>≤ 60 %</b>	<b>≤ 60 %</b>

### Nos priorités de développement

- Contribution à l'essor social et économique des territoires.
- Evaluation de l'accueil reçu par les bénéficiaires par le biais de questionnaire de satisfaction.
- Amélioration de l'individualisation des parcours et le suivi des stagiaires par la mise en place de réunions de régulation.
- Accompagnement post formation : entretien individuel en fin de formation avec établissement d'une synthèse, diffusion des offres d'emploi auprès des anciens stagiaires, création d'un réseau d'anciens stagiaires ...
- Réduction l'absentéisme en mesurant et analysant les raisons de l'absentéisme → procédure de signalement des absences, entretiens systématiques à compter de 3 absences injustifiées, plan d'actions sur les actions critiques ...

### Notre réactivité et nos priorités pour 2019 :

- En 2018 :
  - Développement des secteurs « Propreté » et « Sécurité » en fonction des tensions du marché.
  - Ouverture de l'Institut de Formation du Travail Social (IFTS).
  - Consolidation de l'Espace Permanent.
  - Accompagnement à la mutation industrielle : formation en optique et soudure.
- Pour 2019 :
  - Poursuite du développement du secteur « Propreté » et positionnement du secteur « Sécurité » sur le lycée Costebelle.
  - Renforcement des opérations en direction des travailleurs sociaux.
  - Préfiguration d'un Espace Permanent sur Draguignan.