

ENGAGEMENT QUALITÉ

**Notre devise « Des prestations de qualité pour une relation durable »
Formation, Consulting, Accompagnement VAE**

Nos principes et nos valeurs sont de privilégier le contact avec vous (entreprises et particuliers) afin d'étudier ensemble vos besoins avant de vous proposer une prestation. Notre but est de vous proposer la meilleure solution et de vous fournir tous les renseignements nécessaires à la bonne compréhension de la prestation ciblée, de vous avertir également si des problèmes et/ou des risques pourraient être rencontrés avec la prestation envisagée ainsi que des contraintes et des limites de celle-ci.

Nous proposons un accompagnement personnalisé, flexible et adapté. Nous personnalisons nos programmes de formation afin de répondre aux objectifs et aux compétences à acquérir et effectuons une analyse de situation dans le cadre de prestation de consulting.

Un devis gratuit, valable 2 mois, détaillé vous est envoyé. Il mentionne les informations relatives à votre identité, les caractéristiques essentielles et le prix de la prestation ainsi que le délai d'engagement à accomplir le service en cas de non exécution immédiate. Les conditions générales de vente, du règlement intérieur de Netilia-Formation et le profil du consultant/formateur vous sont systématiquement communiqués avec le devis.

Dès réception du devis, nous nous engageons à traiter votre commande dans les 5 jours et prenons en compte les conditions du délai de rétractation.

Les actions que nous dispensons sont réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise les moyens pédagogiques, les moyens techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les processus permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats.

Nous nous chargeons de l'organisation administrative et matérielle des prestations et proposons des conseils pour une élaboration optimale du plan de formation ou du projet professionnel. Pour des questions pratiques et si vos locaux ne sont pas équipés de matériel médical nous organisons la partie "mise en situation" chez l'un de nos partenaires.

Nous fidélisons nos partenariats avec les prestataires de la formation professionnelle continue et du secteur médico-social, constituant ainsi un réseau de qualité. Nos formateurs sont évalués et recrutés selon leur niveau d'expertise, domaine de compétences, méthodes et compétences pédagogiques. La mise à jour et le développement des compétences du formateur est un pré-requis indispensable pour intervenir.

Nous assurons une transparence vis-à-vis des clients, des stagiaires et des OPCO dans toutes les étapes de la formation :

- ✔ Positionnement,
- ✔ Pédagogie,
- ✔ Formateurs,
- ✔ Matériel,
- ✔ Système d'évaluation et de suivi post-formation,
- ✔ Coût de la formation,
- ✔ Fonctionnement de Netilia-Formation.

Nous mettons à votre disposition une attestation de vigilance URSSAF lorsque le montant du contrat de prestation de conseil est au minimum de 5 000 € HT et cela tous les 6 mois jusqu'à la fin de l'exécution du service.

Nous nous engageons à améliorer en permanence nos méthodes et outils pédagogiques en fonction des besoins de nos clients. Les supports de cours sont continuellement retravaillés, mis à jour et un livret de cours est distribué à chaque stagiaire. Nous nous engageons à satisfaire les critères du [Décret n°2019-564 du 6 Juin 2019](#). Notre démarche d'amélioration qualité est permanente. Évaluer la qualité du service rendu n'est qu'un minimum pour nous.

Netilia-Formation s'engage à respecter le présent engagement qualité et à le communiquer à toute personne en faisant la demande.