

NOTRE CHARTE QUALITÉ

Le Cnam Nouvelle-Aquitaine est engagé dans une démarche d'amélioration continue des services rendus à ses clients particuliers ou entreprises, tant dans le domaine de la formation et du conseil que de l'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience.

Cette charte qualité s'inscrit dans notre démarche, structurée autour de 3 axes :

- ▶ La satisfaction des clients et des apprenants
- ▶ L'implication des équipes commerciales, administratives et pédagogiques
- ▶ Le respect des exigences du Référentiel National Qualité

le **cnam**
Nouvelle-Aquitaine

NOS ENGAGEMENTS



Information & Conseil

- ▷ Répondre à toutes les demandes en prenant en compte les besoins et attentes des publics bénéficiaires
- ▷ Proposer et adapter nos prestations aux publics bénéficiaires, sur la base d'une analyse des besoins et la définition d'objectifs opérationnels évaluables



Formation & Pédagogie

- ▷ Informer sur le déroulement de la formation, accueillir, accompagner, suivre les apprenants et évaluer l'atteinte des objectifs
- ▷ Garantir un environnement et des conditions matérielles d'apprentissage en adéquation avec les besoins de la formation
- ▷ Faire intervenir des enseignants-formateurs qualifiés et les accompagner dans leurs méthodes et pratiques pédagogiques dans le respect du référentiel national de qualité
- ▷ Adapter les contenus pédagogiques à l'évolution des compétences, des métiers et des besoins du territoire



Satisfaction client

- ▷ Recueillir et analyser pour chaque prestation, les appréciations et réclamations de toutes les parties prenantes : entreprises, financeurs, bénéficiaires, enseignants