

# Qualité de service en formation

## Echafaudages - Plates-formes - Etalement

Choisir un organisme de formation peut s'avérer aléatoire. Les prestations proposées sont par nature intangibles, faisant des engagements et de leur respect une notion clé.

Fort de ce constat, CONFORM a initié une démarche originale en formalisant ses engagements en matière de qualité de service vis-à-vis de ses clients dans un "Référentiel de qualité de service en formation échafaudages, plates-formes et étalement". Dans un souci d'impartialité, CONFORM a fait auditer le respect de ces engagements par un organisme tiers indépendant : BUREAU VERITAS Certification.

Le respect des engagements précisés dans le référentiel est formalisé par la délivrance d'une attestation de conformité, délivrée par BUREAU VERITAS Certification et constituant pour le demandeur de formation un gage de professionnalisme et l'assurance du respect des promesses qui lui ont été faites.

La nature des engagements formalisés dans le référentiel apporte des garanties sur :

- les compétences de l'organisme
- l'obtention et le suivi des compétences des formateurs
- la connaissance de l'environnement technique et réglementaire de la formation dispensée
- les contenus, déroulements et validations des stages
- l'adéquation des locaux et matériels nécessaires aux formations
- la qualité des outils pédagogiques utilisés
- le suivi administratif et commercial du dossier client.

CONFORM s'est ainsi volontairement placé dans une démarche structurée de qualité de service pour la meilleure satisfaction de ses clients.



**conform**

54 Avenue de la Ferrière 38300 DOMARIN • Tél 04 74 43 38 72 • Fax 04 74 43 81 03

www.conform.fr • denis.brillault@conform.fr

SARL 20000 € • SIRET 410 723 522 000 34 • APE 8559A • TVA intra-communautaire FR45 410 723 522