

CHARTRE DE QUALITÉ ET D'ENGAGEMENT

DOCUMENT MIS À JOUR : 12-03-2025

1. INTRODUCTION

Normandie Taxis Academy s'engage à fournir des services de formation de qualité destinés à répondre aux besoins de ses apprenants et partenaires. Cette charte de qualité vise à formaliser nos engagements et à garantir une transparence et une amélioration continue de nos prestations.

2. ENGAGEMENTS ENVERS NOS APPRENANTS

2.1 Accueil et Information

- Fournir des informations claires, précises et actualisées sur nos formations, nos services et nos modalités.
- Assurer un accueil bienveillant et adapté à chaque situation, que ce soit en présentiel ou à distance.

2.2 Conception des formations

- Proposer des formations conformes aux exigences réglementaires et professionnelles du secteur des taxis.

2.3 Encadrement et Accompagnement

- Adapter le contenu des formations aux besoins identifiés des apprenants et aux attentes du marché.
- Offrir un suivi pédagogique personnalisé pour favoriser la réussite de chaque apprenant.
- Mettre à disposition des formateurs qualifiés, pédagogues et experts dans leur domaine.

2.4 Accessibilité

- Garantir l'accès à nos formations pour tous, y compris pour les personnes en situation de handicap, en adaptant nos méthodes et infrastructures.

3. ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE QUALITÉ

3.1 Satisfaction des apprenants

- Mettre en place des évaluations régulières pour mesurer la satisfaction des apprenants.
- Recueillir les retours d'expérience et les utiliser pour améliorer nos services.

3.2 Conformité aux normes et certifications

- Respecter les exigences de la certification **Qualiopi** pour garantir la qualité des processus de formation.
- Suivre les évolutions législatives et réglementaires relatives au secteur des taxis et de la formation professionnelle.

3.3 Innovation et Amélioration continue

Numéro de déclaration d'activité : NDA N° 28760746376 enregistré auprès du Préfet de la Région Normandie

- Intégrer les nouvelles technologies et méthodologies pour enrichir nos contenus pédagogiques.
- Former en continu notre équipe afin de maintenir un haut niveau de compétence et d'expertise.

4. ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX ET ÉCORESPONSABLES

4.1 Respect des valeurs éthiques

- Promouvoir l'égalité des chances et la diversité au sein de nos équipes et de nos formations.
- Garantir une relation éthique et transparente avec nos partenaires, apprenants et fournisseurs.

4.2 Responsabilité environnementale

- Réduire notre empreinte écologique en adoptant des pratiques durables (digitalisation, réduction des déchets, etc.).
- Sensibiliser les apprenants à l'éco-conduite dans le cadre de leurs futures activités professionnelles.

5. GARANTIES LÉGALES ET CONTRACTUELLES

5.1 Garanties légales

- **Garantie de conformité** (article L217-4 et suivants du Code de la consommation) : les services fournis doivent être conformes à la description et aux spécifications présentées lors de la souscription.
- **Garantie contre les vices cachés** (article 1641 et suivants du Code civil) : les prestations doivent être exemptes de défauts qui les rendent impropres à leur usage.

5.2 Garanties contractuelles

- Normandie Taxis Academy s'engage contractuellement à fournir des prestations de formation conformes aux exigences mentionnées dans les contrats ou conventions signés avec les apprenants.
- Toute demande de réclamation peut être adressée via les coordonnées mentionnées dans cette charte.

6. MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

- Organiser des audits internes pour contrôler la mise en œuvre des engagements de cette charte.
- Communiquer régulièrement les résultats des évaluations qualité à nos parties prenantes.

7. MÉDIATION DES LITIGES POUR LES CONSOMMATEURS

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, en cas de litige non résolu directement avec Normandie Taxis Academy, les consommateurs ont la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

- **Coordonnées du médiateur compétent :**
 - **Nom :** Médiateur de la consommation ANM Conso
 - **Adresse :** 62 rue Tiquetonne, 75002 Paris
 - **Site internet :** www.anm-conso.com
 - **Téléphone :** 01 42 33 81 03

Normandie Taxis Academy – Centre de formation Taxi

14 Rue de la République – 76210 Bolbec

SIRET : 937 842 672 000 19 | **Code APE** : 8553Z (Enseignement de la Conduite)

✉ normandietaxisacademy@gmail.com | 🌐 www.normandietaxisacademy.fr | ☎ 02 32 79 21 14

Numéro de déclaration d'activité : NDA N° 28760746376 enregistré auprès du Préfet de la Région Normandie

La médiation peut être saisie sous réserve que le consommateur ait préalablement tenté de résoudre le litige directement avec Normandie Taxis Academy par une réclamation écrite.

8. CONTACT

Pour toute question ou suggestion concernant cette charte de qualité, vous pouvez nous contacter :

- **Adresse postale** : 14 Rue de la République, 76210 Bolbec
- **Email** : normandietaxisacademy@gmail.com
- **Téléphone** : 02 32 79 21 14

PROPRIETE DE NORMANDIE TAXIS ACADEMY