

## Un accueil aimable, une information claire et une orientation efficace

Yoodo - MRD vous accueille dans le respect mutuel, avec bienveillance, et vous informe de votre délai d'attente à votre demande.

### Détail de l'engagement

Yoodo - MRD , représenté par votre unique interlocutrice Agathe Robberechts, accueille ses visiteurs, clients et stagiaires avec courtoisie, par un mot de bienvenue et en prend congé par une formule de remerciement. Agathe Robberechts vouvoie ses interlocuteurs par défaut et accepte le tutoiement d'un commun accord, toujours dans le respect mutuel de la personne et de son intégrité.

Les jours et horaires d'ouverture sont affichées en tout temps sur le site internet, Fiche Google et les réseaux sociaux de Yoodo - MRD. Les prises de RDV sont centralisées le plus possible depuis la Rubrique "Contact et RDV" du site de Yoodo - MRD.

Les coordonnées postales et l'identité de la responsable de Yoodo - MRD sont affichées en tout temps sur le site de Mon Référent Digital , rubriques Contact, Mentions Légales, Politique de confidentialité et CGV.

### Canal téléphonique

Yoodo - MRD met à disposition du client un numéro de téléphone unique disponible sur son site, rubrique Contact et en pied de toutes les pages du site. Yoodo - MRD s'engage à notifier la bonne réception de message sous 24h, par mail ou SMS et sous 2 à 3 jours ouvrés par retour d'appel vocal.

### Courriers et mails

Les courriers et mails indiquent le nom de votre interlocuteur en charge de votre dossier chez Yoodo - MRD. Ils s'ouvrent et se concluent par une formule de courtoisie et informent le client des délais de traitement de sa demande.

### Canal physique

Yoodo - MRD accueille ses clients et apprenants dans ses locaux ou sur le site des clients et informe ses visiteurs et clients de l'accessibilité et des règles d'utilisation en vigueur de la salle ou bureau où elle les reçoit au moment de la confirmation du RDV.

Yoodo - MRD choisit dûment les établissements et veille à ce qu'ils soient conformes aux normes d'accueil du public, bien éclairés, propres, permettant de s'asseoir en cas d'attente, répondant aux besoins de confidentialités des clients, équipés de toilettes et point d'eau.

### Références

Critère 1 du RNQ mentionné à l'article L.6316-3 du Code de Travail et code de bonne conduite professionnelle interne à Mon Référent Digital .

## Yoodo Mon Référent Digital vous apporte les informations nécessaires à la réalisation de votre projet de formation et veille à leur mise à jour régulière sur tous les supports.

### Détail de l'engagement

Yoodo - MRD diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les formations proposées ou sollicitées à la demande du client. L'information est datée et actualisée sur tous les supports, en ligne et hors ligne et comprend les items suivants : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées, modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes en situation de handicap.

### Canal numérique

Le site de Yoodo - MRD dispose d'une rubrique dédiée à l'offre de formation avec toutes les informations à jour et des coordonnées de contact pour les demandes de devis et d'informations supplémentaires. Yoodo - MRD communique les délais de réponses sur son site puis dans tout mail d'accusé de réception automatique.

### Canal téléphonique

Yoodo - MRD répond aux demandes d'informations supplémentaires sur l'offre de formation par téléphone, sur RDV pris en ligne depuis la rubrique contact ou à des plages de disponibilités communiquées par accusé de réception via SMS.

### Canal mails, courriers, physiques

Yoodo - MRD apporte les informations sur la prestation de formation via un partage de fichiers PDF, par mail, en ligne ou imprimé et remis en main propre ou par voie postale dans un délai raisonnable.

### Références

Critère 1 du RNQ mentionné à l'article L.6316-3 du Code de Travail.

## Yoodo Mon Référent Digital facilite l'utilisation de ses services sur internet et à votre inscription en ligne sur son site.

### Détail de l'engagement

Les services sur internet sont accessibles 24h/24, 7j/7, hors périodes de maintenance annoncées ou éventuel problème d'hébergement indépendamment de la volonté de Yoodo - MRD. Yoodo - MRD favorise la prise de rendez-vous et demande d'inscription en ligne et explicite les étapes à suivre de manière simple et claire depuis la rubrique Contact de son site.

Les utilisateurs bénéficient d'une assistance dans l'utilisation des services en ligne pour leur inscription à une formation et/ou prise de RDV par téléphone ou mail ou, le cas échéant, grâce à des outils d'aide en ligne (FAQ, tuto vidéo...). Le visiteur, utilisateur, client, stagiaire a toujours la possibilité de s'adresser directement à Yoodo - MRD, par le canal téléphonique, mail, ou physique.

### Références

Critères 1, 3, 4 du RNQ mentionné à l'article L.6316-3 du Code de Travail.

## Yoodo Mon Référent Digital vous oriente vers la bonne prestation ou vers les bons interlocuteurs pour vous accompagner dans votre démarche de formation.

### Détail de l'engagement

Yoodo - MRD est formé et outillé dans la mesure du possible afin d'être en capacité de réorienter les visiteurs, clients et bénéficiaires vers l'administration ou l'organisme compétent pour répondre à la prise en charge éventuelle de la prestation. Le rôle de Yoodo - MRD se limite à une facilitation d'information et ne doit en aucun cas être considéré comme une prescription ni un diagnostic.

Lorsque la formation est financée par un OPCO ou un employeur, Yoodo - MRD s'engage à produire et transmettre l'ensemble des documents légaux cités dans le RNQ (devis, programme, contrat, feuille d'émarginement, attestation de présence etc.). Le bénéficiaire est responsable des démarches à effectuer auprès de son financeur et d'en respecter ses obligations.

### Références

Critères 1 et 3 du RNQ mentionné à l'article L.6316-3 du Code de Travail.

# Engagements qualité

page 2/2



## Yodo Mon Référent Digital adapte son accueil et mode de communication pour les personnes avec des besoins spécifiques ou oriente vers les bons interlocuteurs.

### Détail de l'engagement

Yodo - MRD accorde une place importante à l'égalité des chances et à l'inclusivité et s'engage à réorienter les visiteurs vers des acteurs en capacité de proposer des compensations et aménagements spécifiques à la formation lorsqu'elle même n'est pas en capacité de le faire elle-même.

Cet engagement s'applique à toutes les personnes en situation de handicap au sens défini à l'article L.11 du code de l'action sociale et des familles. "Le handicap est défini comme : toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant" et/ou à mobilité réduite et/ou en situation de difficultés (précarité, difficultés d'expression, de maîtrise de la langue française).

Yodo - MRD veille à l'accessibilité de ses services dans la limite de ses capacités, à la formation de sa responsable légale et à la mise en œuvre d'une organisation adaptée aux personnes en situation de handicap qui implique, par exemple :

- la possibilité de prendre des RDV à distance afin de préparer l'entrée en formation
  - un suivi régulier pour s'assurer de la bonne réalisation du parcours de formation et des réajustements nécessaires
- I- a définition de dispositifs et de procédures d'accueil spécifiques adaptés aux besoins de ces stagiaires en coordination avec les individus et les autres acteurs mobilisés le cas échéant.

### Références

*Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chance*

*Décret du 9 janvier 2006 relatif à la formation professionnelle des personnes en situation de handicap ou présentant un trouble de santé invalidant*

*Critère 6 Indicateur 26 du RNQ mentionné à l'article L.6316-3 du Code de Travail.*

## Une prestation adaptée à vos besoins et votre projet

Yodo - MRD conçoit une formation sur-mesure pour chacun de ses clients et garantit un suivi personnalisé tout au long de leurs parcours de progression.

### Détail de l'engagement

Yodo - MRD s'assure de l'adéquation des formations aux niveaux de compétences et de savoirs des apprenants et évalue les acquis à l'entrée et à la sortie de la formation.

Yodo - MRD met à disposition de ses clients un environnement favorable aux modes d'apprentissage de chacun.

Yodo - MRD mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner ou orienter les publics en situation de handicap.

## Une équipe pédagogique agile et compétente au service de votre évolution

Yodo - MRD développe ses compétences et des outils pour accroître en permanence ses capacités de former, accompagner et orienter ses stagiaires.

### Détail de l'engagement

Yodo - MRD régule ses pratiques grâce à la supervision professionnelle.

Yodo - MRD assure une veille permanente et multi-dimensionnelle pour vous

garantir des contenus pédagogiques à jour et ancrer dans les réalités économiques, sociales et environnementales.

## Une écoute attentive pour s'améliorer en permanence

Yodo - MRD répond de façon claire et précise à vos demandes et réclamations.

### Détail de l'engagement

Yodo - MRD s'engage à mettre en œuvre un traitement rapide et efficace des réclamations clients et d'apporter une réponse dans un délai raisonnable :

- un accusé de réception est envoyé dans un délai maximal de 2 jours ouvrés.
- la réponse est envoyée dans un délai maximum de 15 jours après réception de la réclamation.

Lorsque Yodo - MRD accuse réception de la réclamation par voie électronique, elle informe le demandeur du processus de traitement et des voies de recours en cas de médiation ou litige.

### Références

*Note de procédure interne de traitement d'une réclamation*

*Article 22 des CGV de Yodo Mon Référent Digital disponible sur le site*

*Article 7 du Règlement Intérieur de la Formation de Yodo Mon Référent Digital disponible sur le site*

*Critère 7 du RNQ mentionné à l'article L.6316-3 du Code de Travail.*

## Yodo Mon Référent Digital intègre vos remarques et suggestions, évalue régulièrement votre satisfaction et communique les résultats obtenus pour l'amélioration continue de ses services.

### Détail de l'engagement

Le client est informé des moyens à sa disposition pour communiquer ses suggestions et ses remarques destinées à améliorer la prestation de formation (site internet, accueil physique, téléphone, etc.). La procédure de suivi des suggestions permet d'exploiter les réponses apportées en vue de leur mise en œuvre éventuelle.

Yodo - MRD communique sur les actions concrètes valorisant la prise en compte des remarques et suggestions des clients et peuvent être associés aux tests et à la conception de nouveaux services ou à l'amélioration de services existants, sur la base du volontariat.

### Canal téléphonique ou physique

Yodo - MRD privilégie l'enregistrement numérique des remarques et suggestions mais accompagne les stagiaires en cas de besoin de les saisir pour lui.

### Canal numérique

Des questionnaires de satisfaction sont systématiquement envoyés aux apprenants, financeurs, intervenants et font l'objet d'évaluation annuelle.

Un formulaire est disponible 24h/24, 7j/7 sur le site [www.yodo.fr/contact](http://www.yodo.fr/contact) à partir duquel les stagiaires et clients peuvent soumettre leurs suggestions d'amélioration.

Les résultats obtenus et les processus pour y parvenir font l'objet le cas échéant d'un audit de contrôle confié à un opérateur certificateur Qualiopi, référencé sur le site du Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion.

Yodo - MRD s'engage à maintenir l'anonymat de ses clients et stagiaires.