

Assurer la qualité supérieure de tous les services de formation est une priorité absolue pour le **Centre de Valorisation de Tunis (CVPT)**. Nous nous engageons à respecter notre charte d'accueil pour vous assurer des services de haute qualité conformément aux normes ISO 9001 :2015 et ISO 10002 :2018 tout en respectant les principes suivants :

Accueil et Orientation

1. **Orientation client** : Nous plaçons nos clients au cœur de nos préoccupations. Nous nous efforçons de comprendre leurs besoins et attentes pour leur offrir des solutions adaptées et satisfaisantes.
2. **Qualité des services** : Nous nous engageons à fournir des formations de haute qualité, basées sur les meilleures pratiques et adaptées aux exigences du marché de l'emploi.
3. **Amélioration continue** : Nous sommes déterminés à améliorer constamment nos services en évaluant régulièrement nos processus, en identifiant les points forts et les domaines à améliorer, et en mettant en œuvre des actions correctives appropriées.
4. **Réactivité et disponibilité** : Nous nous engageons à être réactifs aux besoins de nos clients et à leur fournir un support et une assistance efficaces à tout moment.
5. **Gestion des réclamations** : Nous mettons en place un processus efficace de gestion des réclamations afin de traiter rapidement et équitablement toute insatisfaction de nos clients, en vue d'améliorer continuellement nos services.

Intégrité et Développement Perrin des Relations

6. **Transparence et intégrité** : Nous agissons avec transparence et intégrité dans toutes nos interactions avec nos clients, en fournissant des informations précises et en respectant les normes éthiques les plus élevées.
7. **Respect de la diversité** : Nous valorisons la diversité et nous nous engageons à respecter les différences culturelles, sociales et individuelles de nos clients et de notre personnel.
8. **Responsabilité sociale** : Nous sommes conscients de notre impact sur la société et l'environnement. Nous nous engageons à agir de manière responsable, à promouvoir le développement durable et à contribuer au bien-être des communautés dans lesquelles nous opérons.

Le Président Directeur Général

Mr JEAN MARIE KONE

Tunis le 18/04/2024

