le cnam
Pays de la Loire

CHARTE QUALITÉ DE SERVICE CLIENT

Le Cnam Pays de la Loire est engagé dans une démarche d'amélioration continue des services rendus à ses clients particuliers, entreprises ou collectivités tant dans le domaine de la formation et du conseil que de l'accompagnement et l'innovation pédagogique. Il a obtenu le label Lucie en février 2016, premier label français et européen en matière de Responsabilité Sociétale des entreprises (RSE). Il célèbre ainsi dix années d'engagement dans cette démarche.

Cette charte Qualité s'inscrit dans cette démarche dans un objectif de transparence et de respect des intérêts de nos clients.

NOS ENGAGEMENTS

ACCUEIL ET INFORMATION

1. Répondre à toutes les demandes en ayant pris en compte les besoins et les attentes des personnes.
2. Communiquer toutes les informations liées aux conditions d'ouverture, au bon déroulement de la formation ou de l'accompagnement jusqu'au processus de diplomation.
3. Informer le client de la non ouverture d'une formation dans un délai de 1 mois pour un parcours en alternance, de 8 jours pour les formations à la carte et les stages courts.

FORMATION, CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT

4. Communiquer aux parties prenantes concernées toutes les informations utiles liées aux conditions de déroulement de la formation et au suivi de leur(s) salarié(s).
5. Faire intervenir des intervenants-formateurs ou consultants qualifiés et les accompagner dans leurs méthodes et pratiques pédagogiques.
6. Adapter les contenus pédagogiques à l'évolution des pratiques professionnelles et des besoins du territoire.
7. Garantir un environnement et des conditions matérielles d'apprentissage en adéquation avec les besoins de la formation.

SUIVI ET ÉVALUATION

8. Traiter toutes les réclamations clients.
9. Mesurer le niveau de satisfaction du bénéficiaire à l'issue de la formation.
10. Mener une enquête de suivi post formation pour les formations en alternance afin d'analyser l'adéquation du diplôme et le projet professionnel.

Contact | communication@cnam-paysdelaloire.fr

Mis à jour, le 24 août 2026