



excellenceortho
VALORISEZ VOTRE QUALITÉ RÉDACTIONNELLE

CHARTRE DE QUALITE

**Maîtrise de l'orthographe et de
l'expression : valorisez votre
impact rédactionnel
Certificat Voltaire RS7113**

V3 ACTUALISÉE 2026 09 10

CHARTRE QUALITÉ

Engagements qualité pour la formation

« Maîtrise de l'orthographe et de l'expression : valorisez votre impact rédactionnel »

Notre politique qualité repose sur trois piliers :

- La progression durable des compétences rédactionnelles et le renforcement de la confiance de nos apprenants ;
- La personnalisation de l'apprentissage, notamment grâce aux outils et technologies pédagogiques du Projet Voltaire ;
- L'accompagnement humain, assuré par des formateurs qualifiés et adapté aux objectifs professionnels de chaque apprenant.

Nous nous engageons à :

Vérifier l'adéquation du profil et du projet

Nous nous assurons que la formation répond aux besoins et aux objectifs professionnels de l'apprenant et que les prérequis de la certification sont respectés.

Personnaliser le parcours de formation

Nous nous appuyons sur le positionnement initial, les difficultés identifiées et les objectifs du participant afin d'adapter les séances et les axes de travail.

Proposer un accompagnement individuel et structuré

Les séances permettent de travailler les difficultés rencontrées par l'apprenant, d'analyser sa progression et de renforcer progressivement ses compétences en orthographe et en expression écrite.

Utiliser des outils pédagogiques adaptés

La formation s'appuie notamment sur les ressources et la plateforme Projet Voltaire, permettant un entraînement personnalisé et progressif.

Mettre à disposition des ressources pédagogiques utiles et actualisées

Les supports, exercices, méthodes de relecture et activités proposés visent une application concrète dans les situations de communication écrite professionnelle.

CHARTRE QUALITÉ

Assurer un suivi régulier de la progression

Les résultats, entraînements et échanges avec le formateur permettent d'identifier les compétences acquises et les points nécessitant un renforcement.

Préparer précisément aux épreuves de certification

L'apprenant est préparé aux quatre modalités d'évaluation prévues par le Certificat Voltaire : dictée, tâche de rédaction, questionnaire d'orthographe et questionnaire de vocabulaire. Ces quatre épreuves correspondent bien au référentiel RS7113 actuellement enregistré auprès de France Compétences.

Informier clairement sur la certification

Nous communiquons à l'apprenant les objectifs, les compétences évaluées, les conditions de passage de l'examen et les informations nécessaires à son inscription selon les modalités définies par le certificateur.

Garantir un environnement d'apprentissage respectueux et confidentiel

Les échanges, productions écrites et informations communiquées dans le cadre de la formation sont traités avec confidentialité et dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Prendre en compte les besoins spécifiques des apprenants

Nous étudions les possibilités d'adaptation du parcours, des modalités pédagogiques ou des supports lorsqu'une situation particulière ou un besoin d'accessibilité est identifié.

Recueillir et analyser la satisfaction des apprenants

Les retours des participants contribuent à l'évaluation de nos prestations et à l'amélioration continue de nos pratiques pédagogiques et organisationnelles.

Actualiser régulièrement nos pratiques

Nous faisons évoluer nos contenus, nos méthodes et nos informations afin de tenir compte des évolutions pédagogiques, réglementaires et des exigences du certificateur.

CHARTRE QUALITÉ

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Afin de garantir l'amélioration continue de nos services, Excellence Ortho met à disposition de l'ensemble de ses parties prenantes – apprenants, formateurs, entreprises, partenaires et financeurs – un dispositif dédié au recueil et au traitement des réclamations.

Comment formuler une réclamation ?

Toute réclamation peut être adressée :

Par e-mail : vanessa.l@excellence-ortho.fr

Par téléphone : 06 71 78 13 34

La réclamation doit, dans la mesure du possible, préciser les éléments permettant son traitement : identité du demandeur, formation concernée, objet de la réclamation et faits constatés.

Notre engagement de traitement

1. Réception et enregistrement

Nous accusons réception de la réclamation dans un délai maximal de 48 heures ouvrées et procédons à son enregistrement afin d'en assurer la traçabilité.

2. Analyse et échanges

Nous analysons les faits et les éléments communiqués afin d'identifier l'origine de la difficulté rencontrée : pédagogique, administrative, organisationnelle, technique ou liée à l'accessibilité.

Lorsque cela est nécessaire, des informations complémentaires peuvent être demandées au réclamant ou aux personnes concernées.

Notre objectif est de réaliser cette analyse dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception des éléments nécessaires au traitement de la demande.

3. Réponse et résolution

Une réponse est apportée au réclamant précisant, selon la situation :

- les conclusions de l'analyse ;
- les explications utiles ;
- les éventuelles actions correctives ou mesures d'amélioration mises en œuvre.

CHARTRE QUALITÉ

4. Amélioration continue

Les réclamations et dysfonctionnements identifiés sont analysés afin de déterminer si une action corrective, préventive ou une évolution de nos pratiques doit être mise en place.

Les données personnelles recueillies dans le cadre du traitement d'une réclamation sont utilisées uniquement pour la gestion et le suivi de celle-ci, dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données.

Date d'actualisation : 10/09/2026

Excellence Ortho

1850 Voie Romaine

13600 Ceyreste

www.excellence-ortho.fr