

Engagement qualité

Politique qualité

Ma politique qualité vise à garantir des prestations conformes aux besoins et attentes des clients en s'appuyant sur les valeurs suivantes :

- La rigueur dans l'application des processus.
- La transparence dans la communication avec les parties prenantes.
- L'amélioration continue comme moteur principal.

Je m'appuie sur des démarches telles que :

- **La certification Qualiopi** : pour structurer et améliorer les processus.
- **La méthode PDCA (Plan-Do-Check-Act)** : pour instaurer une amélioration continue.

Engagements

Je m'engage à :

- Accomplir cette politique en mettant en œuvre des processus adaptés et efficaces.
- Veiller au respect des dispositions qualité établies dans le cadre des démarches suivies.
- Évaluer régulièrement la mise en œuvre et l'efficacité des mesures qualité adoptées.

Planification et détermination des besoins

1. Identifier les besoins des parties prenantes via un diagnostic initial.
2. Collecter les attentes.
3. Définir des objectifs clairs et mesurables.
4. Planifier les contenus et méthodes en fonction des besoins identifiés.
5. Déterminer les ressources nécessaires (formateurs, supports, outils, locaux...).

Conception des formations et prestations d'accompagnement et audit

1. Développer des programmes alignés avec les objectifs fixés.

2. Créer des supports pédagogiques variés et adaptés aux profils des apprenants.
3. Intégrer des modules interactifs pour favoriser l'engagement.
4. Tester les contenus avant leur mise en œuvre.
5. Documenter les processus pour assurer la traçabilité.

Réalisation des formations et prestations d'accompagnement et audit

1. Délivrer les formations selon le plan établi en respectant les délais.
2. Adapter les méthodes pédagogiques en temps réel en fonction des réactions des apprenants.
3. Assurer une communication constante avec les parties prenantes.
4. Collecter des retours à chaud à la fin des sessions et prestations.
5. Documenter l'ensemble des étapes réalisées.

Mesure de la satisfaction des clients

1. Élaborer des questionnaires pour les parties prenantes.
2. Analyser les retours pour identifier les points positifs et les axes d'amélioration.
3. Partager les résultats avec les parties prenantes pour transparence.
4. Prendre en compte les commentaires pour ajuster les prestations futures.
5. Suivre des indicateurs de satisfaction régulièrement.

Amélioration continue

1. Réaliser un bilan annuel sur l'ensemble des activités et résultats qualité.
2. Mettre en place des actions correctives pour les axes d'améliorations identifiés.
3. Tester de nouvelles approches pédagogiques ou outils.
4. Évaluer l'impact des améliorations pour garantir leur efficacité.