

# Politique Qualité

v2.1 • 31/03/2020

La Qualité de nos formations a toujours été au cœur de nos préoccupations, tant au niveau des formations elles-mêmes que de leur environnement.

Ce fort engagement est celui que nous devons à nos clients, clients qui font le succès de notre Société dans le temps.

Ainsi, nous prenons en compte les différents référentiels qualité de manière continue :

- 9 labels formation de la CNIL, dont le référentiel inclut une forte composante Qualité ;
- Le respect du référentiel DataDock dès février 2019 (soit bien avant que cela ne soit obligatoire) ;
- Et bientôt la certification RNQ.

Pour cela, nous intégrons la démarche qualité à chaque étape du processus de formation.

- Développement
  - Conception
  - Évolutions
- Formateur
  - Sélection
  - Évaluation
- Commercial
  - Qualification du besoin du client
  - Devis, bon de commande ou convention
- Processus pré-formation
  - Recueil des besoins
  - Analyse des besoins et adaptation(s) éventuelles(s)
  - Information des stagiaires
  - Préparation de la formation
- Processus formation
  - Accueil des stagiaires
  - Recueil des attentes des stagiaires
  - Évaluation formative (QCM)
  - Évaluation de la satisfaction (questionnaire)
- Processus post-formation
  - Attestations
  - Analyse des évaluations (apprenants) et mesures éventuelles d'accompagnement
  - Analyse des évaluations (formation / formateur)
  - Pilotage de l'amélioration continue
  - Gestion des éventuelles réclamations
- Un bilan annuel, qualitatif et quantitatif, permet de :
  - Vérifier l'adéquation et l'efficacité des programmes de formation
  - Dégager les axes stratégiques issus de l'analyse des dysfonctions et de la satisfaction client.

**Christophe CHAMPOUSSIN** • Gérant

