



Charte Qualité

Nos missions

Depuis 1999, les Chemins de la Connaissance accompagne les établissements sanitaires, médicosociaux, les entreprises et leurs professionnels à s'adapter aux mutations de l'environnement sur les plans : humain, technique et socio-économique.

Notre organisme a pour vocation :

- d'aider les établissements de santé et les entreprises à être plus performants
- d'accompagner la performance par une qualité de vie au travail
- de réussir les changements par la communication et une organisation efficaces
- d'aider les professionnels à enrichir leur connaissances, développer leurs compétences, réussir une prise de poste, un management de projet, de s'adapter à de nouvelles contraintes
- de développer les compétences collectives et individuelles

Nos valeurs



Le service rendu à l'établissement

L'organisme de formation LCDC s'engage à recueillir le maximum d'informations auprès de l'établissement dans un document contractuel afin de cerner le contexte du projet de formation, les enjeux, les objectifs, le public à former et les modalités de la formation.

La réponse au cahier des charges sera formalisée par une proposition d'intervention avec la reformulation des éléments du cahier des charges ou du guide d'analyse de la demande portant sur :

- La compréhension du contexte et de la demande
- L'approche proposée par LCDC

- Le déroulement de la prestation : dispositif, contenus et outils pédagogiques pour atteindre les objectifs
- Le CV de l'intervenant
- Les références récentes

Le service rendu aux participants

□ L'accueil

L'organisme de formation LCDC veille à disposer de moyens matériels adaptés à la formation et au public : qualité des locaux, équipements adaptés aux domaines des formations et au nombre de stagiaires pour garantir le service attendu.

□ Formation et pédagogie

L'organisme de formation LCDC est en capacité de construire des parcours individualisés ou personnalisés

- construit ses actions de formation sous forme de modules et facilite l'entraînement, la mobilisation, la combinaison en situation professionnelle ;
- respecte les prérequis
- organise les modalités d'évaluation des connaissances et s'assure des capacités acquises
- veille à l'adéquation des contenus pédagogiques avec les objectifs de la formation pour permettre aux participants d'acquérir, d'enrichir ou de développer des compétences ou ressources
- étudie les causes des échecs, des abandons. Il produit un bilan analytique qu'il transmet à l'établissement
- évalue la satisfaction des stagiaires et mesure l'atteinte des objectifs fixés à l'issue de la formation

Le management et la maîtrise de la qualité

L'organisme de formation LCDC est en mesure :

- d'évaluer les compétences acquises par les participants aux formations
- de mettre en place une ingénierie et des ressources pédagogiques : Se donne les moyens de mener avec pertinence les phases de l'ingénierie de formation : maîtrise l'analyse de la demande, cerne les objectifs de l'entreprise, détecte les besoins des personnes à former, conçoit et/ou applique le cahier des charges. LCDC s'engage dans la flexibilité de son offre, notamment les critères relatifs à l'individualisation et à l'adéquation des moyens à l'offre de formation qui sont fonction du type d'action, de la durée, du public, ou de l'innovation déployée et de l'objectif à atteindre. LCDC est capable d'effectuer un audit et un diagnostic dans sa spécialité en établissant les recommandations qui s'imposent. Tient compte des normes en vigueur. Maîtrise un éventail de méthodes et moyens

pédagogiques pour le développement de son activité, notamment ceux qui favorisent l'interactivité. Conçoit ou choisit des supports pédagogiques adéquats.

- d'évaluer la performance

La responsabilité sociale et environnementale

L'organisme de formation LCDC s'engage dans :

- **La responsabilité environnementale** : donner des outils par clé USB pour réduire les supports papiers
- **La responsabilité sociale** :
 - LCDC exerce son activité en étant responsable et indépendant dans le respect des valeurs et usages de la profession, accepte seulement les missions qui entrent dans son champ de compétences et qu'il est capable d'assurer avec professionnalisme.
 - élabore des actions qui tiennent compte des contraintes socio-économiques, des besoins des clients, et de l'attente des objectifs.
 - LCDC applique la règle absolue du secret professionnel dans le cadre de sa mission.
 - LCDC veille à établir le juste rapport qualité prix de sa prestation.
 - Fait preuve de rigueur et de savoir-faire dans tous ses actes professionnels.
 - Cite ses sources, respecte la propriété intellectuelle.
 - En cas de différend, l'organisme s'efforce de rechercher une solution amiable. Donne une image valorisante de la profession.
 - Se conforme aux règles d'exercice de son activité
- **L'Accessibilité pour tous** : quelle que soit la fonction, le sexe, l'âge, la religion et le handicap