



LCDC

Descriptif de la démarche qualité des Chemins de la Connaissance

S'engager dans une démarche qualité permet de revisiter ses pratiques afin d'obtenir la satisfaction du client en tous sens. Elle est basée sur une approche par la valeur : le but final est la qualité du service dans le sens où elle doit répondre au besoin du demandeur et du bénéficiaire de la formation.

Cette volonté de progression continue a été représentée par DEMING comme une roue progressant sur une pente ascendante avec comme base les grandes étapes définies par Ishikawa : Plan (définition du but et des moyens), Do (instruire et entraîner puis mettre à exécution), Check (contrôler les résultats), Act (prendre des mesures correctives).



Ce concept tend d'abord à signifier l'importance majeure du client, la mobilisation vers sa satisfaction. En premier lieu, une compréhension élargie de la demande de formation, en deuxième lieu, la recherche systématique d'une cohérence entre ce qui est attendu ou espéré, et apporté.

Étant seule dans cet organisme de formation, je suis très attentive à la satisfaction des établissements et des participants. D'autant plus, que je ne fais pas de démarche commerciale (hormis mon site) et que ce sont les recommandations de mes clients qui m'en apportent d'autres.

La démarche qualité de LCDC repose sur 3 axes :

- **Le suivi des engagements** pour délivrer cette prestation dans les conditions préalablement définies dans la charte de LCDC, la fiche synthèse de prestation envoyée au client conforme au cahier des charges, dans la convention entre l'établissement et Les chemins de la Connaissance. En tenant compte à la fois :
 - du demandeur qui exprime un besoin de formation et définit le cahier des charges de la demande ;
 - le donneur d'ordre qui contractualise avec l'organisme de formation ;
 - l'apprenant qui est le bénéficiaire de la formation.

- **La qualité de la prestation elle-même**

- **L'amélioration continue de la qualité à partir des différentes évaluations**

La politique Qualité de LCDC

C'est l'engagement pris sur les orientations et objectifs généraux de Qualité, qui se traduit par :

- l'affirmation de ma volonté de m'engager dans cette voie,
- l'allocation des ressources nécessaires à la réalisation de la démarche,
- l'intégration de la qualité comme une des priorités de l'organisation

Le système qualité

Il comprend l'ensemble de l'organisation, des procédures, des processus et des moyens nécessaires à la mise en œuvre du management de la qualité.

Cette étape permet de définir :

- les types d'actions et leurs mises en œuvre,
- le pilotage de la démarche
- la communication
- les documents et outils organisationnels
- les documents et outils d'évaluation (critères, indicateurs...)

La réflexion est conduite à partir des résultats du diagnostic qualité.

La Charte qualité

L'organisme de formation LCDC possède une charte qualité qui explicite aux établissements les engagements pris en matière de :

- service rendu à l'établissement
- service rendu aux participants
- management et la maîtrise de la qualité
- responsabilité sociale et environnementale

L'amélioration continue de la qualité

La démarche qualité s'appuie sur l'évaluation de l'établissement des apports de la formation et celle des participants entre l'écart entre les résultats obtenus et les objectifs fixés en amont.

Si un tel écart existe, l'Organisme de formation, Les chemins de la Connaissance, LCDC s'engage à rechercher les causes de cet écart en conséquence à :

- Changer d'attitudes, de méthodes, de contenu, d'environnement
- Identifier de nouveaux besoins
- Repérer les difficultés d'application

Puis définir de nouveaux objectifs.

Pour ce faire, il procède à un contrôle de conformité entre:

- le cahier des charges et sa proposition pédagogique
- les attentes des participants et les réponses apportées
- le contenu du programme et le réalisé
- la durée prévue et la gestion du temps

Il vérifie si la progression pédagogique séquentielle a bien été suivie, si les objectifs de chaque étape ont bien été atteints, les rythmes et les principes d'alternance ont bien été respectés, si les participants ont été suffisamment sollicités pour être acteurs de la formation

L'évaluation porte :

- sur la satisfaction globale
- l'évaluation des acquis
- le transfert des acquis en situation de travail
- l'impact de la formation sur les résultats opérationnels
- le retour sur investissement

à partir :

- du tour de table final
- l'évaluation à chaud par des questionnaires remis aux participants : contenu du stage, qualité de la formation, respect du programme et des objectifs, qualité de la documentation, utilité pour la fonction, connaissances acquises, réponse aux attentes, organisation matérielle...
- évaluation des acquis par les participants à la fin de la formation
- l'évaluation à froid par l'établissement pour évaluer l'application des acquis de la formation par les participants en situation de travail