

## LAGOON DISTRIBUTION CORPORATION

### CHARTRE QUALITE

# LES 10 ENGAGEMENTS QUALITE DES FORMATIONS LDC

1. Accompagner les potentiels stagiaires dans l'analyse de leurs besoins et les conseiller le plan d'action le plus adapté à leur projet professionnel.
2. Organiser nos procédures internes pour atteindre une réactivité pédagogique, commerciale et administrative répondant au mieux aux attentes de notre clientèle.
3. Elaborer et diversifier nos offres de formation pour répondre au plus juste à l'évolution du marché du travail.
4. Mettre en place un dispositif adapté d'évaluation tout au long du parcours de formation comprenant notamment :
  - Un questionnaire d'auto-évaluation en amont.
  - Un recueil des attentes des stagiaires au début de chaque formation.
  - Un test d'évaluation des acquis en fin de formation.
  - Un questionnaire d'appréciation de la formation dans sa globalité.
5. Sélectionner nos formateurs sur la base de leurs compétences théoriques et pratiques, mais aussi de leur savoir-faire pédagogique et de leur implication dans la réussite des projets.
6. S'adapter aux contraintes et obligations de notre clientèle afin de lui offrir une souplesse dans la réalisation de nos prestations de formation.
7. Animer et dynamiser nos stages de formation de façon à impliquer nos stagiaires comme acteur de leur propre apprentissage.

8. Remettre à chaque stagiaire une documentation pédagogique complète, adaptée et pertinente, socle d'un suivi personnalisé tout au long de son projet professionnel.

9. Mettre en place une veille réglementaire et des procédés de construction ainsi qu'un plan de formation d'entreprise permettant d'actualiser les connaissances de nos formateurs années après années.

10. Mesurer systématiquement la qualité de nos prestations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.

## L'AMÉLIORATION QUALITÉ DES FORMATIONS LDC

Dans le cadre d'un management respectueux des principes du développement durable, nous nous engageons à :

- Procéder à une évaluation des connaissances des stagiaires avant et après la formation.
- Réaliser, si possible, un bilan à froid (3 à 6 mois après la formation) dans un objectif d'évaluation de l'impact de la formation sur le projet professionnel du stagiaire.
- En cas de non-conformité ou de défaut qualité d'une formation, analyser les causes de dysfonctionnement et mettre en place les mesures correctives nécessaires (reporting & process d'amélioration continue).
- Chaque début d'année, analyse des enquêtes de satisfaction recueillies durant l'année écoulée auprès des stagiaires, commanditaires, financeurs et autres partenaires.
- Partage des résultats d'analyse et des recommandations d'amélioration avec les parties prenantes (direction, formateurs, acheteurs, financeurs, prescripteurs...) dans un processus d'amélioration continue.
- Effectuer un bilan annuel de chacune de nos formations et le tenir à disposition de nos partenaires et financeurs.