

## Politique Qualité

### Contexte :

Dominence est un organisme de formation, agréé pour dispenser des formations ou des conseils dans le domaine médico-social, proposant des sessions courtes, en vue de l'acquisition de compétences.

La mise en place de cette politique qualité s'inscrit dans une démarche d'amélioration des prestations, elle s'appuie sur le référencement Datadock et une démarche d'obtention de la Certif'Occitanie.

### Notre engagement :

Dominence s'engage à :

- Etre à l'**écoute** de ses clients,
- Fournir des **formations de qualité** et ce grâce à une **sélection efficace** des formateurs,
- Recueillir l'**avis** de toutes les **parties intéressées** (Formateur, stagiaires, clients),
- Faire **évoluer** son offre en prenant en compte les avancées et la **réglementation** du milieu médico-social et les **retours** des parties intéressées,

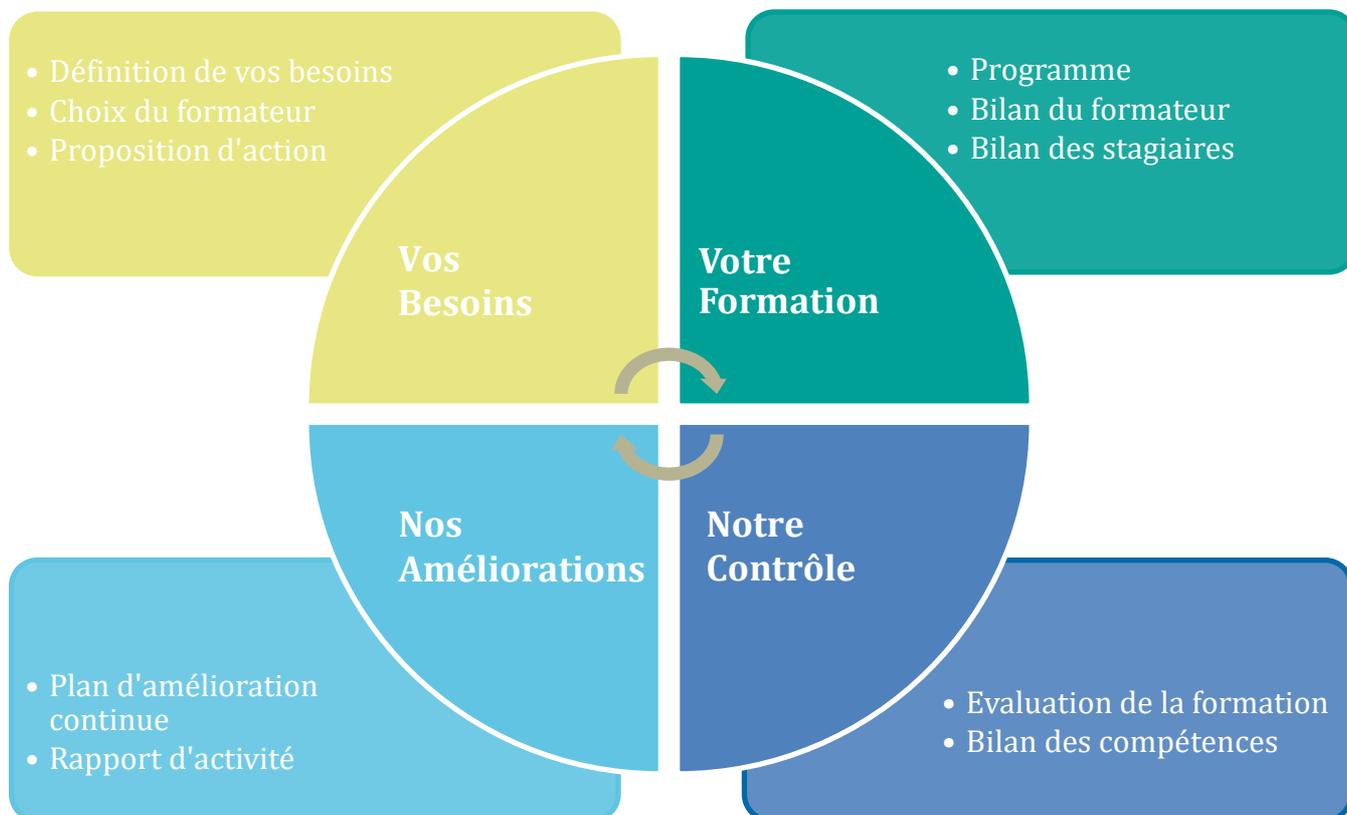
### Quelques indicateurs :

- **99.4 %** des stagiaires sont satisfaits : contenu, déroulé, logistique, acquis avec un taux de participation à l'enquête de **100%**,
- **100%** de satisfaction du point de vue des formateurs : atteinte des objectifs, logistique, organisation des sessions pour un taux de participation de **88.5%**,
- **98.8%** de satisfaction de la part des clients : dates, horaires, organisation des sessions, disponibilité du référent et suivi administratif.
- **9.39/10** de recommandation des sessions de formation par les stagiaires,
- **10/10** de recommandation de la part des formateurs,
- **9.29/10** de recommandation de la part des clients.

### Objectifs :

- **Accroître** l'activité en maintenant le niveau de satisfaction actuel,
- **Renouveler** la certification **Qualiopi**,
- **Enrichir** notre catalogue pour répondre aux besoins croissants du secteur.

Notre processus qualité :



D001\_d\_10-24