

## PROCESS DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

SoSweetLife à la volonté, dans le cadre de l'amélioration continue de son organisation, à mettre tous les moyens en œuvre pour répondre aux besoins de ses clients, participants, financeurs et formateurs.

C'est dans ce cadre que SoSweetLife est engagé dans une démarche de Certification Qualité.



**Qualité vis à vis des clients**



Identifier précisément les objectifs de formation et son adaptation au public formé  
Informé sur les compétences et expériences des intervenants  
Veille pédagogique, réglementaire et technique de l'équipe SoSweetLife  
Retour d'expérience sur les conditions et le déroulé de la formation  
Proposition d'ajustement en cas de dysfonctionnements  
Recueil des suggestions et commentaires

## PROCESS DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE



**Qualité vis à vis des participants**



Adapter les dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation au profil des candidats  
Créer l'adéquation entre les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation  
Veiller à la qualité de l'accueil  
Vérifier la qualité du matériel utilisé par le formateur  
Prendre en compte les appréciations rendues par les stagiaires

Concernant les retours des questionnaires des attentes, il est constaté un trop faible retour des participants. Une relance sera faite, à partir de 2025 lors de l'envoi du mail, sur l'importance de recevoir les réponses pour permettre au formateur de proposer une formation adaptée.





**Qualité vis à vis des financeurs**

Qualité des dossiers envoyés

Respect des délais des dossiers transmis par SoSweetLife

Qualité relationnelle

Recueil des suggestions et commentaires



## PROCESS DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE



**Qualité vis à vis des formateurs**



Veiller à la qualification professionnelle et la formation continue en charge des formations

Mettre à la disposition des formateurs le matériel nécessaire au bon fonctionnement de la formation

Proposer des formations aux formateurs pour développer leurs compétences

Recueil des suggestions et commentaires

Concernant le processus d'évaluation de l'atteinte des objectifs, il est constaté que les outils digitaux mis en œuvre ne permettent pas toujours de prouver la faisabilité de l'exercice.

Il est décidé de revenir sur des vérifications en mode papier pour garder une traçabilité.