

POLITIQUE QUALITÉ — SMOE

Vastes Ressources / Conforme ISO 21001:2025

Notre mission

Accompagner chaque bénéficiaire vers le développement de compétences utiles, transférables et adaptées à sa réalité professionnelle, en France comme à l'international.

Cette politique tient compte des besoins et attentes de nos parties intéressées (apprenants, entreprises clientes, prestataires, partenaires).

Nos engagements

- 1. Écoute des besoins** — Chaque parcours démarre par une évaluation individualisée (entretien, formulaire, test d'auto-évaluation).
- 2. Exigence pédagogique** — Suivi post-formation systématique de l'application concrète des compétences transmises, avec proposition de supports complémentaires ou coaching si nécessaire.
- 3. Personnalisation** — Formations enrichies par des outils assistés par IA et une médiathèque digitale (ebooks, podcasts, vidéos).
- 4. Éthique et confidentialité** — Traitement équitable et protection des données personnelles de chaque bénéficiaire.
- 5. Accessibilité** — Adaptation de nos modalités pédagogiques aux besoins particuliers de chaque apprenant.
- 6. Amélioration continue** — Mesure régulière de la satisfaction et des résultats pour ajuster nos pratiques.
- 7. Développement international responsable** — Extension de notre offre vers de nouveaux territoires (notamment l'Afrique), dans le respect des contextes locaux et des exigences légales applicables.

Nos objectifs mesurables

- Satisfaction globale des bénéficiaires ≥ 90 %
- Taux d'atteinte des objectifs pédagogiques ≥ 85 %
- Taux de réclamations traitées dans les délais = 100 %
- Délai de réponse à une demande ≤ 48 h
- Taux de recommandation (NPS) ≥ 80 %
- Développement mesurable de notre activité à l'international

Engagement de la direction

La direction s'engage à fournir les ressources nécessaires, à respecter les exigences légales et réglementaires applicables (y compris dans les contextes internationaux), à communiquer cette politique à toutes les parties intéressées, et à la réviser au moins une fois par an en revue de direction.

Diffusion : affichage sur le site internet, remise en livret d'accueil, présentation en réunion d'équipe.



Signature — Audrey Trad, Dirigeante

Le 1er avril 2026



Vastes Ressources