

L'Académie Diplomatique et Consulaire (ADC) s'engage à devenir un acteur de référence dans le domaine de la formation diplomatique et consulaire en offrant des services de qualité supérieure qui répondent aux attentes des apprenants (agents du Ministère et autres publics), des commanditaires des formations ainsi que des parties prenantes et partenaires avec lesquels elle s'engage dans des projets de formation.

POLITIQUE D'ENGAGEMENT QUALITE

Nous nous engageons à promouvoir une culture de l'amélioration continue dans l'ensemble de nos activités formation dans le respect de l'ensemble des parties prenantes et des normes et standards en vigueur.

LES ENGAGEMENTS

1. Répondre aux besoins et attentes des apprenants, commanditaires et partenaires

- Garantir une information claire, harmonisée et transparente à toutes les étapes des projets de formation, pour toutes les parties prenantes ;
- Proposer une offre de formation adaptée, pertinente et alignée sur les besoins actuels et futurs des apprenants grâce à une analyse complète et approfondie des besoins en formation ;
- Évaluer les prérequis et compétences acquises par les apprenants durant les formations, et adapter les parcours de formation aux spécificités de chacun ;
- Garantir l'accessibilité des formations aux personnes en situation de handicap ;
- Appliquer en toutes circonstances des principes d'éthique et de bienveillance ;
- Mesurer et améliorer en continu la satisfaction des parties prenantes grâce à des évaluations régulières.

2. Renforcer l'excellence pédagogique

- Accompagner les formateurs occasionnels dans la délivrance de formations de qualité ;
- Encourager la pratique réflexive des formateurs internes pour optimiser les pratiques pédagogiques ;
- Mobiliser des prestataires et partenaires externes qualifiés et répondant aux enjeux et réalités terrain de nos métiers ;
- Enrichir nos méthodes pédagogiques et développer des solutions innovantes et adaptées aux évolutions technologiques.

3. Améliorer en permanence nos processus et outils

- Formaliser et standardiser nos processus administratifs, logistiques et pédagogiques pour garantir une qualité homogène ;

- Déployer des indicateurs de performance pour suivre les progrès et identifier les axes d'amélioration ;
- Accompagner les différents types d'utilisateur à une utilisation optimisée de DIPLOMATICA.

4. Favoriser l'engagement de nos équipes

- Promouvoir un environnement de travail où chaque membre est informé de manière pertinente et connaît les projets des autres secteurs et départements ;
- Garantir aux équipes les ressources nécessaires pour concevoir et mettre en œuvre les formations dans des conditions de travail optimales ;
- Développer les compétences des équipes par un plan de formation adapté aux exigences qualité ;
- Encourager les projets transversaux pour favoriser le partage des expertises et renforcer les synergies ;
- Simplifier, clarifier et harmoniser les procédures pour faciliter le travail des équipes.

AXES PRIORITAIRES POUR LA MISE EN PLACE DE LA DEMARCHE QUALITE

- Améliorer la lisibilité de l'offre de formation de l'académie et du Ministère ;
- Développer des solutions numériques pour répondre aux nouveaux modes d'apprentissage ;
- Définir un projet pédagogique partagé par tous les secteurs et départements de l'académie ;
- Faciliter les synergies interservices pour une meilleure connaissance des projets respectifs et un partage d'expertise ;
- Mettre en place des procédures et outils structurant dans le cadre de la démarche qualité.

PILOTAGE ET EVALUATION DE LA DEMARCHE QUALITE

La Direction s'engage à mobiliser les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs fixés. Un suivi régulier sera assuré par le biais de :

- réunions qualité régulières pour évaluer les résultats et ajuster les actions ;
- audits internes et externes pour garantir le respect des standards et certifications ;
- communication des résultats auprès des équipes et des parties prenantes pour assurer transparence et engagement collectif.

Cette politique qualité incarne notre ambition et notre détermination à faire de l'académie un modèle d'excellence dans le domaine de la formation. L'implication de chaque acteur sera essentielle pour concrétiser ces engagements et faire de la qualité une valeur partagée par tous.