

# REVUE QUALITE

## JANVIER 2021-DECEMBRE 2021

### Légende :

Bleu : objectif fixé

Vert : objectif atteint

Orange : objectif en cours d'acquisition OU atteint, mais différemment que les modalités fixées au départ

Rouge : objectif non-atteint

### 1. BIEN VOUS CONNAITRE POUR MIEUX VOUS SUIVRE ET VOUS CONSEILLER

#### Indicateurs :

Un service de prospection poussé avec qualification des fichiers

Un audit des besoins en plusieurs étapes

Un service d'ingénierie de formation spécialisé dans l'optimisation des budgets de formation

Un service d'ingénierie pédagogique spécifique

#### Avantages client:

Connaissance des besoins des entreprises et de vos besoins particuliers

Apport conseil de qualité : produit adapté aux attentes

Chaque client est suivi par un conseiller en formation dédié

#### Preuve :

##### **Service prospection/audit des besoins :**

100% des appels donnent lieu à une qualification du fichier d'adhérents

Téléphone mail nom du contact apprentis dans l'entreprise poste recherché adresse nom de l'entreprise

Preuve suivi boîte Outlook récap besoin, brochure formations, demande qu'ils envoient fiches de poste

Garantie du suivi de l'audit client : 100% des clients sont passés par ce parcours d'audit des besoins :

1 Constitution fiche client lors de l'audit préliminaire + première présentation du dispositif et de notre offre pédagogique

Preuve suivi boîte Outlook récap besoin, brochure formations, demande qu'ils envoient fiches de poste

2 Réception d'une présentation du dispositif

Preuve suivi boîte Outlook récap besoin, brochure formations, demande qu'ils envoient fiches de poste

3 Suivi de la proposition pédagogique

Suite à la réponse du client on propose des profils

Si pressé : mail organisation une session de recrutement : discussion par téléphone – confirmé par écrit par mail

##### **Service suivi satisfaction (du donneur d'ordre) :**

Evaluation du donneur d'ordre :

75% des Donneurs d'ordre se déclarent satisfaits de la qualité des informations communiquées

Atteint : voir BDD suivi donneur d'ordre 99.73% en 2021

75% des Donneurs d'ordre se déclarent satisfaits du suivi par le conseiller dédié

Atteint : voir BDD suivi donneur d'ordre : 100% en 2021

75% des Donneurs d'ordre se déclarent satisfaits de la conformité de la solution pédagogique à leurs attentes **Atteint : voir BDD suivi donneur d'ordre 100% en 2021**

Bon taux de renouvellement : minimum 80%

Atteint : **voir BDD suivi donneur d'ordre 80% en 2021**

## **2. BIEN VOUS ACCUEILLIR POUR MIEUX VOUS FORMER**

### Indicateurs :

Nous sommes tous responsables de l'accueil physique et téléphonique

Culture de la convivialité + Super budget croissant et café

Service de qualification des ressources pédagogiques qui privilégie les méthodes ludiques et interactives + des intervenants sympathiques

### Avantages client:

Ambiance détendue et joyeuse

Optimisation des processus cognitifs par une parfaite situation d'apprentissage

### Preuve :

#### **Service suivi satisfaction du bénéficiaire:**

Evaluation du bénéficiaire :

80% des bénéficiaires se déclarent satisfaits de l'accueil et du service

**Respecté : voir BDD suivi stagiaire 97.16% en 2021**

70% des bénéficiaires se déclarent satisfaits de l'homogénéité et de la participation du groupe

**Respecté voir BDD suivi stagiaire 99.2% et 95.2% en 2021**

80% des bénéficiaires se déclarent satisfaits de l'ambiance générale de la formation

**Respecté voir BDD suivi stagiaire 99.2 %en 2021**

#### **Service de qualification des ressources pédagogiques :**

Méthodes pédagogiques ludiques/ Interactives : Exigence au moment du recrutement (cf : mise en situation)

## **3. DES FORMATEURS QUALIFIES POUR VOUS COMPRENDRE ET REVELER VOTRE POTENTIEL**

### Indicateurs :

Service de qualification des ressources pédagogiques qui sélectionne des formateurs ayant une expérience de terrain

Service de qualification des ressources pédagogiques qui sélectionne des formateurs qualifiés pour leur pédagogie

Un service de planification qui organise des sessions en petit groupe

### Avantages :

Formateur comprend les stagiaires, parle le même langage, propose solutions pratiques, Formation permettant le partage des vécus

### Preuve :

#### **Service qualification des ressources pédagogiques**

1- 100% des recrutements souscrivent à des critères de qualification spécifiques

- Pré-sélection sur critères comportementaux + expérience « terrain »

- Qualification sur critères comportementaux, test de mise en situation pédagogique

**Respecté**

Post-qualification par retour de satisfaction client : [suivi systématique avec assistante de formation](#)  
Suivi de qualification par indice de confiance annuel : [suivi systématique des questionnaires-qualité](#)

2- Qualification des formateurs

Tous passent par toutes les étapes du processus de qualification

[Respecté, voir tableau de suivi QRP](#)

Base de données de qualification : chaque formateur est suivi

[Respecté, voir tableau de suivi QRP](#)

Suivi de qualification par indice de confiance annuel : [suivi systématique des questionnaires-qualité](#)

Ajout nouvel indice de confiance :

Un formateur qualifié a un dossier pédagogique et a un bon retour client (par questionnaire de satisfaction). Si le retour client est à l'oral (pas encore de questionnaire), alors le formateur est en

« [cours de qualification](#) » [Passer en revue les dossiers des formateurs en janvier 2022](#)

Réactualisation des dossiers de qualification : [RDV annuels des formateurs en poste à planifier à partir de Janvier 2022](#)

Qualification des ressources pédagogiques

Scan et archivage des tutoriels lors de l'attribution première mission

[Respecté, tutoriels ou déroulés](#)

#### **Service suivi satisfaction du bénéficiaire :**

Questionnaire satisfaction bénéficiaire

80% des bénéficiaires se déclarent satisfaits de la disponibilité du formateur

[Respecté : voir BDD suivi stagiaire 99.2% en 2021](#)

80% des bénéficiaires se déclarent satisfaits de la qualité d'animation du formateur

[Respecté voir BDD suivi stagiaire 98.4% en 2021](#)

90% des bénéficiaires se déclarent satisfaits de la maîtrise du sujet par le formateur

[Respecté voir BDD suivi stagiaire 98.4% en 2021](#)

Passeport de montée en compétences : 50% bénéficiaires se déclarent avoir mis en œuvre les acquis de la formation en situation professionnelle

[Respecté : voir BDD suivi stagiaire 98.4% en 2021](#)

#### **4. UN OUTIL DE VALORISATION DE VOS COMPETENCES : LE PASSEPORT DE MONTEE EN COMPETENCE**

##### Indicateurs :

Un service d'ingénierie pédagogique qui conçoit un passeport de montée en compétence pour chaque déroulé pédagogique

Un service de suivi-clientèle qui interroge sur la mise en pratique des savoirs acquis en formation en situation de travail lors des enquêtes de satisfaction des donneurs d'ordre

##### Avantages client:

Passeport de montée en compétence permet appropriation + valorisation des acquis

Suivi du bénéfice apporté par la pratique en situation professionnelle

##### Preuve :

##### **Service ingénierie pédagogique :**

Produits catalogue bénéficient d'un passeport de montée en compétence

##### **Service planification :**

Les formations bénéficiant du PMC donnent lieu à une transmission du PMC au stagiaire en même temps que la convocation ou remis en main propre le premier jour de formation : [Respecté](#)

**Service suivi satisfaction:**

Question lors de l'enquête annuelle de satisfaction sur PMC : Respecté, voir questionnaire enquête satisfaction des donneurs d'ordre

**Nouvelles actions en 2021-2022 :**

- Intensifier recrutement stagiaires ADVF Respecté
- Constitution Conseil Perf Respecté
- Nommer référent Handicap + acquérir des ressources Respecté
- Nommer référent Mobilité Internationale et Nationale + acquérir des ressources Respecté
- Faire des enquêtes qualité financeurs (annuel) et formateurs (après mission) Respecté
- Intégrer droit et devoirs dans livret d'accueil Respecté

**Nouvelles actions suite première partie Audit Qualiopi du 14 et 15 décembre 2021 :**

- Attribuer nouvel indice qualification « encours de qualification » Respecté voir procédure + A mettre en œuvre en janvier 2022 pour tous les nouveaux
- Faire une réunion et Rédiger PV de constitution Conseil Perfectionnement Respecté
- S'abonner à newsletter veille innovations pédagogiques et veille légale Respecté
- Ajouter mentions sur site respecté
- Fournir grille d'analyse des entretiens respecté
- Prévoir en janvier 2022 entretien réactualisation de compétences pour formateurs
- Première réunion du Conseil de Perfectionnement au 28 décembre 2021 Respecté
- Fournir attestation électrique et extincteurs Respecté