

REVUE QUALITE

JANVIER 2022-DECEMBRE 2022

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 100% en 2022

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

Atteint : voir BDD suivi donneur d'ordre : 100% en 2022

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 2022**

Bon taux de renouvellement : minimum 80%

Atteint : **voir BDD suivi donneur d'ordre 100% en 2022**

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 100% en 2022

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

Respecté voir BDD suivi stagiaire 95.5% et 95.5% en 2022

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

Respecté voir BDD suivi stagiaire 86.5 %en 2022

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 : fait 2022 fut une année charnière, les formateurs missionnés sont nouveaux au sein de l'équipe pédagogique

Réactualisation des dossiers de qualification : RDV annuels des formateurs en poste à planifier à partir de Janvier 2022 > le rendez-vous annuel est fastidieux, remplacer par un échange de courriels en demandant une trace écrite du maintien de leurs compétences

Les formateurs engagés en 2021-2022 missionnés en 2022 doivent fournir une trace écrite avant Décembre 2023

Les formateurs engagés en 2023 missionnés en 2023 doivent fournir une trace écrite avant Décembre 2024

Les anciens formateurs doivent fournir une trace avant attribution de leur prochaine mission.

Effectuer une grille recensant les formateurs missionnés chaque année.

Respecté, cf Document « Planification actualisation formateurs »

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 95.5% en 2022

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

Respecté voir BDD suivi stagiaire 91% en 2022

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

Respecté voir BDD suivi stagiaire 95.5% en 2022

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 100% en 2022

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 2022-2022 :

- 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 2022 :

- Attribuer nouvel indice qualification « encours de qualification » **Respecté** voir procédure + **Mis 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 : remplacer par un échange e courriels en demandant une trace écrite du maintien de leurs compétences cf Document « Planification actualisation formateurs »**
- Première réunion du Conseil de Perfectionnement au 28 décembre 2022 **Respecté**
- Fournir attestation électrique et extincteurs **Respecté**