



Manuel qualité ADEA

2020



Table des matières

Partie 1 introduction	4
Partie 2 contexte	4
Partie 3 le référentiel : DECRET 2019-565 du 6 juin 2019.....	4
Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.	4
Critère 1.1	4
Critère 1.2	5
Critère 1.3 (pas pour bilan de compétences L6313-1-3)	5
Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.	5
Critère 2.4	5
Critère 2.5	5
Critère 2.6	6
Critère 2.7 (pas pour bilan de compétences et VAE)	6
Critère 2.8 (pas pour bilan de compétences et VAE)	6
Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre	7
Critère 3.9	7
Critère 3.10	7
Critère 3.11	8
Critère 3.12	8
Critère 3.13 (pas pour bilan de compétences et VAE)	8
Critère 3.16 (pas pour bilan de compétences).....	9
Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.	9
Critère 4.17	9
Critère 4.18	9
Critère 4.19	10
Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.	10
Critère 5.21	10

Critère 5.22.....	11
Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.	11
Critère 6.23.....	11
Critère 6.24.....	12
Critère 6.25.....	12
Critère 6.26.....	12
Critère 6.27.....	12
Critère 6.28 (pas pour bilan de compétences et VAE).....	13
Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.	13
Critère 7.30.....	13
Critère 7.32.....	14

Partie 1 introduction

Le présent document a pour objectif d'expliquer le fonctionnement de l'ADEA au regard du référentiel (décret 2019-565 du 6 juin 2019), il est à vocation :

- Interne : il résume les règles à appliquer à l'ADEA
- Externe : explique comment l'ADEA répond au décret

Partie 2 contexte

ADEA est un établissement de formation qui promeut la promotion sociale par le développement des compétences.

L'ADEA accompagne l'ensemble des stagiaires et a pour objectif la réussite de l'ensemble des stagiaires.

Ainsi l'ADEA met tout en œuvre pour éviter les ruptures de parcours et conduire les personnes au terme de leur formation et/ou jusqu'aux certifications.

Partie 3 le référentiel : DECRET 2019-565 du 6 juin 2019

Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.

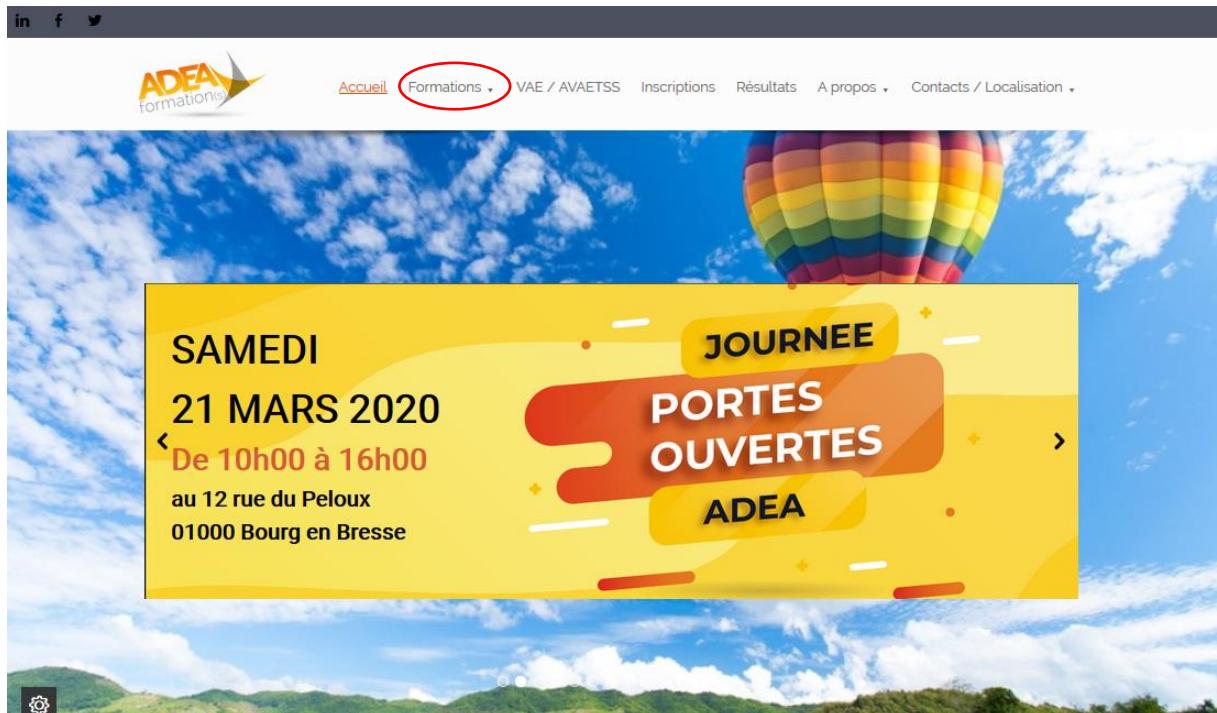
Critère 1.1

Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées

Sur le site internet, sont disponibles des informations sur les formations dispensées à l'ADEA prenant en compte l'ensemble des critères demandés par le référentiel (cf. icône formations)

Dans le cas de « formations à la carte », l'ADEA indique les compétences proposées.

L'ensemble des critères définis dans le référentiel (§1.1) sera à préciser avec le commanditaire lors de la rédaction du devis/programme/convention



Critère 1.2

Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis

Les indicateurs de performances : employabilité, satisfaction des stagiaires sont disponibles sur le site internet par formation. Ils sont disponibles sur les fiches formation

Pour les formations « à la carte », la satisfaction des entreprises financeuses, est mesurée et communiquée sur le site internet

A ce jour, pour les formations diplômantes, l'employabilité permet de vérifier la satisfaction du marché du travail

Critère 1.3 (pas pour bilan de compétences L6313-1-3)

Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés.

Le taux de la réussite au diplôme est suivi par formation et communiqué via internet

Les débouchés et poursuites d'études sont indiqués dans les fiches formations

Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.

Critère 2.4

Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ ou le financeur concerné (s).

Dans la conception des formations diplômantes agréées, l'analyse du besoin est induite par le référentiel, et la réponse de l'ADEA au référentiel. Cette dernière est validée par l'agrément délivré par la région.

Dans le cas d'un appel d'offre, l'ADEA se conforme à l'analyse du besoin du commanditaire et y répond

Les possibilités d'allègement ou d'adaptation seront présentées au point 2.8

Pour les formations « à la carte » : un échange a lieu avec les clients commanditaires afin de déterminer les besoins, objectifs, attendus.

Une proposition est faite par l'ADEA : devis/programme/convention, associé à un mail définissant la réponse aux besoins. Une convention est ensuite signée avec le commanditaire.



L'ADEA est labellisée H+

et dispose des moyens techniques et humains adaptés

Critère 2.5

Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluable de la prestation.

Pour les formations diplômantes, les référentiels cadrent les objectifs et évaluations

Dans le cadre de réponse à appel d'offre, les objectifs opérationnels et évaluables sont indiqués dans « la réponse à l'appel d'offre »

Dans la réponse « aux formations à la carte », les objectifs opérationnels et évaluables sont indiqués dans le devis/programme/convention

Depuis 2020, les modalités d'évaluations sont indiquées dans le devis/programme/convention

Critère 2.6

Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

Pour les formations diplômantes : la réponse aux référentiels, validée par l'agrément de la Région, cadre le déroulé de la formation.

L'ADEA met en œuvre le déroulé pédagogique :

DF / nombre d'heures/ formateurs/ dates/ période dévaluation et de certification, etc..

La déclinaison concrète de la formation se fait par un emploi du temps hebdomadaire fourni aux stagiaires

Pour les appels d'offre :

Le déroulé pédagogique est celui fixé dans le cahier des charges déterminé par le commanditaire ; celui-ci précise les objectifs, modules, nombre d'heures, dates, type d'intervenants, période d'évaluation, etc..

La déclinaison concrète de la formation se fait par un emploi du temps hebdomadaire fournis aux stagiaires

Pour les formations « à la carte » :

Depuis 2020, le devis/programme/convention définit les modalités, qui seront déclinées suite à la planification ; en fin de parcours les modalités d'évaluation indiquées dans le devis programme sont réalisées

Critère 2.7 (pas pour bilan de compétences et VAE)

Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée.

Pour les formations diplômantes « diplôme d'état »

Le référentiel définit les différents domaines (activités, compétences, formation, certifications)

Ces domaines de compétences sont déclinés en module dans la réponse pour agrément et le lien est fait entre module et référentiel dans les emplois du temps

Sur 2020 et pour les autres formations diplômantes (titre pro)

Le référentiel définit les Compétences

L'ADEA définit des modules de formation pour répondre à ces compétences

Le lien est fait entre module et référentiel dans les emplois du temps

Critère 2.8 (pas pour bilan de compétences et VAE)

Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation

Pour les formations diplômantes « diplôme d'état »

Le référentiel décrit les procédures de positionnement et les conditions d'accès (dispense, allègement.)

L'ADEA applique ces dispositions (règlement d'admission, épreuves écrites, orales,)

Pour les autres formations diplômantes (titre pro)

L'ADEA définit les procédures de positionnement et les communique sur les fiches de formations

Pour les appels d'offre :

L'ADEA applique le CCFT (cahier des charges fonctionnel et technique, ex CCTP)

Pour 2020, sur les formations à la carte : les prérequis sont indiqués dans le devis/ programme convention.

Si des prérequis existent, l'ADEA effectue un positionnement en vérifiant ces prérequis

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

Critère 3.9

Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.

Pour les formations diplômantes et > 70H00 :

- Une pochette d'accueil existe, elle est remise à la rentrée. Cette pochette comprend :
- Le règlement intérieur
- La fiche équipe (pédago et administratif)
- La charte informatique
- Le droit à l'image /aux écrits
- Une fiche info H+
- Les consignes de sécurité
- Annexe pédagogique (pour alternants depuis 2020)

L'information sur les sujet « rémunération » est faite pendant les temps accueil et temps administratifs

Pour les formations courtes < 70h00 :

Un document est remis aux stagiaires, et/ ou à consulter à partir du site internet indiquant :

- La charte informatique
- Le droit à l'image
- Le règlement intérieur
- Les stagiaires doivent signer ce document
- La fiche équipe (pédago et administratif) est proposée depuis courant 2020
- La fiche info H+ est proposée depuis courant 2020

Des informations concernant l'hébergement, la restauration, le transport sont disponibles sur le site de l'ADEA (rubrique « à propos »)

Elles sont évoquées le jour de la rentrée (pour toutes les formations). Un affichage permet aussi de communiquer sur ces thématiques

Cas particuliers des formations faites sur le site des entreprises :

Le CGV et le règlement intérieur de l'ADEA spécifie que le RI de l'entreprise est applicable concernant les mesures SST

Actuellement, L'ADEA ne forme pas de public mineur.

Critère 3.10

Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires

Pour les formations diplômantes

Des dispenses et/ou allègements sont possible en fonction du référentiel, ces dispenses sont identifiées lors de l'inscription et sont notifiées dans le contrat pédagogique qui identifie le volume horaire.

Des emplois du temps existent et sont communiqués aux étudiants.

Selon les formations et les référentiels, des livrets de suivi en entreprise existent

Comme évoqué en 3.9 (fiche équipe) des référents existent et effectuent un suivi individuel ou collectif (des temps sont figés dans l'emploi du temps)

Pour les formations FC

Comme évoqué en 2.6 le devis/programme/convention définit les modalités, qui seront déclinées suite à la planification. Ce devis est un contrat qui fait suite à un échange et une négociation sur les modalités de la formation (dont pédagogie, planning/calendrier, séquences d'accompagnement, etc..)

Comme évoqué en 3.9 la liste des équipes est communiquée

Critère 3.11

Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation

Pour les formations diplômantes « diplôme d'état »

Les épreuves de certification de DC sont imposées par le référentiel.

L'ADEA évalue au fil du parcours, la progression des acquisitions des compétences/connaissances via des évaluations (échanciers)

L'ADEA suit le taux de réussite aux certifications (cf 1.1)

Pour les autres formations diplômantes (titre pro)

Les épreuves de certification sont imposées par le référentiel

L'ADEA évalue les compétences et notifie les résultats dans le livret ECF

L'ADEA suit le taux de réussite aux certifications (cf 1.1)

Dans les 2 cas, la certification est donnée par les ministères concernés

Pour les formations FC « à la carte »

Des évaluations existent pour chaque formation

Des attestations de compétences sont fournies depuis 2020

Critère 3.12

Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours

Pour les formations > 70h00

Une procédure abandon existe

Au préalable, les points de régulations existent (voir 3.10) où sont évoqués ces sujets

Pour les formations <70h00 :

Comme vu dans le 3.10, en fonction du devis/programme, des points de régulation sont ou non organisés. Dans ces points sont évoquées les potentielles difficultés, (dont abandon potentiel)

Critère 3.13 (pas pour bilan de compétences et VAE)

Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise.

Pour les formations en alternance,

Une convention de partenariat est signée avec l'entreprise, dans cette convention sont définis les modalités, les droits, les devoirs de chaque partie (annexe pédagogique)

En début de formation, depuis 2020, l'annexe pédagogique est remise aux stagiaires afin qu'ils soient informés

En cours de formation différents entretiens ont lieu avec l'entreprise (comme évoqué dans les conventions de partenariat)
Des réunions de tuteurs et formateurs sont effectuées (émargements), en fonction des formations l'alternant peut- être intégré à ces réunions
En cas de problème relevé par l'entreprise et ou de l'alternant des réunions tripartites sont organisées
Les grilles d'évaluation des alternants sont envoyées et expliquées aux entreprises (mail + explication)

Critère 3.16 (pas pour bilan de compétences)

Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification.

Pour les formations diplômantes
L'ADEA présente des candidats qui correspondent aux critères des diplômes et archive ces données.

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

Critère 4.17

Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques ...).

L'ADEA est propriétaire des locaux, reconnu Etablissement Recevant du Public (ERP).
Le Document Unique est mis à jour régulièrement
Les plateaux techniques sont conformes aux référentiels
L'ADEA dispose d'un espace documentaire, de connexions wifi, de salles informatiques, de classes mobiles, de salle de cours équipées de vidéo projecteur, de plateforme collaborative, etc...

En interne L'ADEA a des dossiers du personnel

En externe, L'ADEA dispose d'une CVthèque.
Les interventions externes sont maîtrisées via

- Un contrat de travail (CDD)
- Facture sur devis, bon pour accord
- Des conventions de bénévolat

Critère 4.18

Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux ...).

En interne (CDI)
Un organigramme existe
En fonction de la convention collective auxquels ils appartiennent, l'ADEA a des fiches de poste ou des fiches emploi pour ses collaborateurs.
En plus des emplois ou des postes, des collaborateurs peuvent avoir des missions particulières maîtrisées via une fiche mission ou une lettre de mission

Formateurs occasionnels (CDD et prestation)
Une fiche de confirmation d'intervention est envoyée au prestataire (après discussion avec l'intervenant)
Le service RH mis en copie déclenche le contrat de travail, si la prestation est effectuée sous facture, l'intervenant adresse un devis.

Une fiche ressource est envoyée au prestataire indiquant les attentes de l'ADEA

Critère 4.19

Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

Pour les formations diplômantes

Les ressources pédagogiques utilisées en formation sont disponibles sur Claroline / ou sur papier ou en numérique (les documents sont au préalable validés par l'ADEA)

Pour le FC à la carte

Les supports sont fournis en papier ou en numérique aux stagiaires pendant la formation.

Ils sont archivés en interne par l'ADEA depuis 2020

Des ressources sont aussi disponibles via la CRD : livres, documents, abonnements, vidéo, etc...

Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

Critère 5.21

Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ ou externes, adaptées aux prestations.

L'ADEA possède ou demande à tous ces intervenants externes et internes leur CV

Ce vivier de formateurs interne et externe est utilisé pour réaliser les formations en fonction des compétences demandées pour la formation

L'ADEA cherche toujours à mobiliser les compétences internes avant de chercher des intervenants externes.

Une analyse est faite des CV (compétences) des entretiens sont potentiellement programmés en fonction des situations.

Pour les formateurs externes il existe différents statuts :

- CDD
- Honoraires/Facturation
- Bénévole

Les besoins sont spécifiés sur les contrats, devis, et conventions

Une fiche de confirmation est envoyée et récapitule ce sur quoi les 2 parties se sont mises d'accord.

Des critères de sélections existent :

- La cohérence avec le projet pédagogique de l'ADEA
- L'expérience professionnelle de la personne dans le domaine recherché
- Expérience dans la formation
- Sa qualification, si besoin
- Disponibilité
- Tarif
- Etc..

L'ADEA est certifié H+. Les intervenants sont sensibilisés aux publics en situation de handicap si nécessaire

Critère 5.22

Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre

Pour les permanents

Des fiches emploi ou des fiches de poste existent et identifient les missions génériques.

De manière annuelle des missions sont définies et identifiées dans une « fiche de repartitions de l'activité ». Elles sont communiquées par la suite.

Des entretiens professionnels sont planifiés à minima tous les 2 ans. Suite à ces entretiens, un plan de développement des compétences existe et est mis à jour annuellement

Le plan de développement des compétences peut aussi être modifié suite à une demande d'un personnel ou d'un responsable permanent.

Un groupe d'analyse de la pratique existe à l'ADEA.

Toutes les possibilités de formation à l'ADEA sont communiquées aux permanents

Pour les formateurs ponctuels leur compétences sont identifiées lors des entretiens et du suivi lors des temps d'évaluation. Il n'y a pas de formation prévue pour ces derniers, ils ont les compétences ou ils ne les ont pas

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

Critère 6.23

Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

L'ADEA est adhérente à différents groupes, réseaux ou associations :

- UNAFORIS
- FFP
- OPCO santé
- Nexem
- AKTO
- Delta 01 / OVE (trouble de l'apprentissage)
- PEP01 (handicap, protection de l'enfance, etc...)
- PRISME
- AVAETSS (pour la VAE)
- ...

L'ensemble de ces réseaux permet à l'ADEA d'être au fait des exigences légales et réglementaires sur le champ de la formation

Ces informations sont diffusées dans des réunions/séminaires internes, ou diffusion de mail

Critère 6.24

Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, des métiers et des emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements

L'identification des besoins du marché se fait via différents leviers :

- Analyse des appels d'offres
- Analyse des besoins des employeurs via des rencontres, forums, discussions entreprises accueillant les stagiaires
- Déclenchement d'une enquête de besoins
- Participation à des salons, forums
- Etc..

Les orientations issues de la veille sont validées au niveau de la direction

Critère 6.25

Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.

Pour tous les formateurs permanents, 10% de leur temps est dédié à la veille qu'elle soit pédagogique, métier, etc..).

Cette veille peut s'appliquer aux critères 6.23, 6.24 et 6.25

Sur la question du numérique les formateurs « numérique » effectue la veille

L'ADEA est abonnée à divers revues, évoquant l'innovation pédagogique

Sur le handicap, comme évoqué dans le 6.24 et 6.26, une veille est réalisée et des actions menées

Critère 6.26

Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/ former ou orienter les publics en situation de handicap.

L'ADEA répond à l'ensemble des exigences réglementaires sur la question du handicap.

De plus l'ADEA est certifiée H+ par la région.

3 référents existent.

Les prestations de formations et d'examens sont adaptées en fonction du handicap et selon avis des personnes concernées

Un partenariat avec le CRP de l'ORSAC, Delta 01, PEP01 ou encore l'AFIS existe et permet d'enrichir l'expertise interne sur ces questions

Critère 6.27

Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au présent référentiel.

Soit le prestataire est Qualiopi auquel cas le prestataire est « sous contrôle ».

Cela n'empêchera pas l'ADEA de définir les responsabilités et devoir de chacun (exemple convention).

Soit le prestataire n'est pas Qualiopi, ce dernier rentre donc dans le cadre des précédents paragraphes : l'ADEA définit les objectifs, évalue les compétences, suit l'intervention, évalue la prestation, etc...

Une fois certifié Qualiopi, le manuel qualité sera diffusé. La confirmation d'intervention aux intervenants stipule : « l'intervenant s'engage à respecter le manuel qualité de l'ADEA »

Critère 6.28 (pas pour bilan de compétences et VAE)

Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise.

Pour les formations diplômantes

L'ADEA respecte scrupuleusement le cadre réglementaire des formations et en est la garante, il n'y pas réellement de co-construction avec les entreprises accueillant des stagiaires.

La convention de partenariat et ses annexes pédagogiques expliquent les modalités. La signature vaut pour accord.

Ceci étant des échanges ont lieu avec les sites professionnels : visite, réunions, mails, etc... permettant d'échanger et d'adapter si possible.

Les conventions expliquent que les stagiaires doivent respecter le règlement intérieur de l'entreprise, à charge à l'entreprise de former le stagiaire à son règlement intérieur

Pour les formations à la carte

L'ADEA échange avec l'entreprise afin de définir un programme de formation adapté le devis doit correspondre au besoin de l'entreprise. En cas d'erreur l'ADEA peut modifier son programme avant signature

En parallèle de tout cela les besoins des partenaires sociaux sont pris en compte lors de la participation de l'ADEA à des instances type : PTCE, Région, MLJ, Pôle emploi, conseil départemental, CA3B, etc...

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Critère 7.30

Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées

Pour les formations > 70h00

En fin de parcours une enquête de satisfaction est remplie par les stagiaires (soit papier/ soit informatique)

Pour mesurer la satisfaction du marché du travail (entreprises), l'ADEA évalue le taux d'employabilité à l'issue de la formation, à 3 mois, à 6 mois.

A partir de 2021, l'ADEA va mesurer la satisfaction des sites recevant les stagiaires (sites qualifiants, etc..)

Des points pédagogiques sont organisés avec les équipes pédagogiques ou sont remontées les informations concernant le traitement des appréciations internes.

Sur 2021, un enregistrement (document) va être créé de manière à lister les thématiques à aborder lors de ces points pédagogiques (retour d'information des formateurs sur la formation, modifications réglementaires, actions à mettre en place....etc. Voir 7.32.)

Pour les formations < 70h00

La satisfaction des stagiaires est évaluée via un questionnaire d'évaluation papier. Une synthèse de ces enquêtes est faite par formation

Des évaluations à froid sont faites pour les entreprises, missionnant la formation. Une synthèse existe par formation et au globale

Sur 2021, un enregistrement (document) va être créé de manière à lister les thématiques à aborder lors d'un point pédagogique annuel (retour d'informations des formateurs sur la formation, modifications réglementaires, actions à mettre en place... Voir 7.32)

Pour les financeurs, l'ADEA est évalué par certains financeurs via des sites internet (pôle emploi.) et lors d'audits/contrôle.

De plus la certification Qualiopi permet à minima de garantir la satisfaction des financeurs

Critère 7.31

Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

Une analyse des enquêtes a lieu annuellement au niveau de la direction (à compter de 2020 : « revue de direction qualité »).

A partir de 2021 une analyse documentée des enquêtes, par formations aura lieu pour actions, et préparation du point au niveau de la direction

Pour l'ensemble des formations, les formateurs, personnels administratifs et directions traitent au fil de l'eau les aléas en cours de formation.

Il existe toutefois un formulaire de réclamation, disponible sur le site internet
Une procédure explique le traitement des réclamations

Critère 7.32

Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations

Sur 2021 la revue de direction qualité annuelle suivra :

- Les enquêtes de satisfaction (stagiaires, site qualifiant...)
- Les enquêtes d'employabilité (satisfaction marché du travail)
- Réclamations
- Causes abandons
- Taux de réussite aux diplômes
- Modif réglementaires
- Retours informations formateurs
- Actions à mettre en place
- Le suivi des actions déjà mises en place (actions ligne d'avant)

Le même type de réunion aura lieu par formation (si >70h00) ou annuel sur la totalité de la FC