

OBJET

Cette procédure définit les dispositions prises par le prestataire Elycoop formation pour
▪ **INDICATEUR 30 : recueillir les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées.**

Niveau attendu par le guide de lecture du référentiel QUALIOPI -> Démontrer la mise en place d'un système de collecte des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression

- **INDICATEUR 31: mettre 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**

Niveau attendu par le guide de lecture du référentiel QUALIOPI -> Démontrer la mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations.

- **INDICATEUR 32 : mettre en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.**

Niveau attendu par le guide de lecture du référentiel QUALIOPI -> Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue

ENTREES

Informations ou document nécessaires Ou qui déclenchent le processus	<p>En fin ou après la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire post-formation financeurs et entreprises F ▪ Questionnaire à chaud bénéficiaires ▪ Ticket qualité
--	--

Moyens matériels	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Louty pour Listing des clients sur l'année avec adresse mail du contact ▪ Questionnaire financeurs et bénéficiaires ▪ Questionnaire à chaud bénéficiaires ▪ Questionnaire à 6 mois pour le bilan de compétences ▪ Ticket qualité
Moyens humains	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chaque formateur ▪ La commission d'amélioration ▪ Les plénières formateurs ▪ L'équipe support d'Elycoop

SORTIES

Informations ou Documents produits	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau de synthèse des appréciations financeur/entreprise ▪ Tableau de synthèse de l'ensemble des tickets qualités ▪ Tableau de synthèse des appréciations bénéficiaires ▪ Tableau de synthèse des actions d'amélioration à mener. ▪ Répertoire informatique et intranet Qualiopi avec l'ensemble des actions menées (nouvelles procédures, CR des plénières....)
------------------------------------	--

1. DEFINITION

- **Equipes pédagogiques** : Elycoop Formation est une cooperative d'activités et d'emplois. Du fait de sa spécificité, les équipes pédagogiques sont les formateurs .

- **Commission d'amélioration** :

Composition : 5 formateurs tournants (+ 1 suppléant) et 1 membre de l'équipe support (+ 1 suppléant), définie chaque début d'année.

Fréquence : 1 réunion trimestrielle

Mission :

- Analyser et traiter les écarts dans le tableau **Tableau de synthèse de l'ensemble des tickets qualités**
- Analyser et traiter les points ayant obtenu une note < 5 dans le tableau **synthèse des appréciations des financeurs et entreprises**
- Analyser et traiter les points ayant obtenus les moyennes les plus basses sur l'ensemble des formations dans le tableau de « **synthèse des appréciations des bénéficiaires.**
- Présenter à la plénière les écarts constatés et la liste des événements jugés grave ou récurrents
- Présenter l'avancement des actions d'amélioration

Suivi Qualité est une fonction sur le logiciel métier DENDREO qui permet de renseigner des "Tickets" de n'importe quelle nature (suggestion d'amélioration, idée, problème interne, plainte client, accident, panne, veille légale...) et d'en faire le suivi. C'est un outil redoutable pour réaliser un suivi qualité efficace, et contribuer activement à notre amélioration continue.

2. RECUEIL DES APPRECIATIONS

2.1 Recueil des évaluations financeurs et entreprises

L'envoi du « **questionnaire post formation financeurs et entreprises** » est déclenché par l'équipe Support Elycoop, sur la base d'une extraction de la liste des financeurs / entreprises référencés sur DENDREO (factures formation continue émises sur la période donnée).

Un email est envoyé aux contacts listés avec un lien vers le formulaire début juillet. Les résultats sont ensuite analysés lors de la commission d'amélioration.

L'équipe support Elycoop exporte les réponses reçues sur un tableau « **synthèse des appréciations financeurs et entreprises** » transmis à la commission d'amélioration avant sa tenue.

2.2 Recueil des appréciations bénéficiaires

Chaque formateur remet en fin ou après la formation un « **questionnaire post formation bénéficiaires** » (format numérisé ou papier).

Dans le cas de questionnaires en format papier, ils doivent être scannés, déposés dans l'espace de stockage DENDREO : « Formateur ». Le formateur doit saisir les réponses dans le formulaire numérique afin d'obtenir une note sur le catalogue commun.

Tous les formateurs utilisent la même base de questionnaire (tronc commun 8 critères).

L'équipe support Elycoop exporte les réponses reçues sur un tableau « **synthèse des appréciations bénéficiaires** » transmis à la commission d'amélioration avant sa tenue.

2.3 Recueil des appréciation équipes pédagogiques

Pour les équipes pédagogiques (formateurs), les propositions d'amélioration, suggestions, les événements indésirables et les propositions à faire remonter à la commission d'amélioration se fait au fil de l'eau via **un ticket qualité**.

Les membres de l'équipe support qui coordonne et anime l'organisme de formation exporte les réponses reçues sur un tableau « **Tableau de synthèse de l'ensemble des tickets qualités** » transmis à la commission d'amélioration avant sa tenue.

3. TRAITEMENT

3.1 Traitement des appréciations financeurs et entreprises et équipes pédagogiques

La commission d'amélioration prend connaissance du

- Tableau de « **Tableau de synthèse de l'ensemble des tickets qualités** »
- Tableau de « **synthèse des appréciations financeurs et entreprises** »

La commission d'amélioration traite :

- l'ensemble des écarts relevés dans le tableau de « **Tableau de synthèse de l'ensemble des tickets qualités** »
- tous les **questionnaires des financeurs et entreprises** qui ont obtenu une note entre 1 et 10 .

Un **retour client** est réalisé systématiquement après la saisi d'un ticket qualité.

3.2 Traitement des appréciations des bénéficiaires

Chaque formateur analyse les appréciations des bénéficiaires et mets en place des actions pour améliorer les points négatifs (3 bénéficiaires ou plus ont donné une note comprise entre 1 et 5 à une même question).

La commission d'amélioration prend connaissance du

- tableau « **synthèse des appréciations bénéficiaires** »

La commission d'amélioration traite :

- les critères qui ont obtenus les moyennes les plus basses sur l'ensemble des formations.

3.3 Préparation du plan d'actions

Après étude des différents tableaux, la commission d'amélioration établit un compte-rendu avec une **liste de tous les événements jugés graves et/ou récurrents**.

La première année, cette identification de la gravité et de la récurrence est faite de manière qualitative par la commission. Par la suite, la commission établira des critères pour déterminer ce niveau.

Un exemple d'évènement grave pourrait être l'abandon d'un stagiaire.

Un exemple de récurrence serait 20 écarts du même type sur une période de 6 mois.

Les écarts graves ou récurrents déclenchent la mise en place d'actions d'amélioration proposées à la plénière des formateurs suivante.

4. ACTIONS d'AMELIORATIONS

Lors de la plénière, après présentation aux formateurs des écarts constatés, les formateurs valident, à la majorité, les points prioritaires à traiter pour lancer un plan d'action d'amélioration.

Un premier travail est effectué en sous-groupe lors de la plénière pour proposition d'actions correctives par les formateurs. Ces actions sont validées le même jour en plénière à la majorité.

Après validation du plan d'action, la commission enregistre les actions dans un tableau **de gestion des actions d'amélioration** »

Suivi des actions d'amélioration

Le suivi des actions d'améliorations suite à la plénière des formateurs est fait par **l'Equipe Support**

L'Equipe support communique les améliorations apportées et les changements éventuels à opérer auprès de l'ensemble des formateurs

Si nécessaire la mise à jour des outils, procédures ou fiches sera faite

Chaque plan d'action d'amélioration sera archivé informatiquement avec les documents associés : le plan d'action et les comptes rendu de réunion des groupes de travail

En plénière suivante, la commission d'amélioration présente les points traités, les nouvelles procédures éventuelles et les nouvelles bonnes pratiques à respecter.

L'ensemble des communications (CR de plénière, travaux menées, procédure, échange mattermost) est archivé dans un répertoire portant le n° du plan d'action.

Une fois le plan d'action soldé, le tableur de synthèse des FEI est mis à jour en indiquant le numéro de plan d'action en face des FEI concernées par l'action d'amélioration

Un indicateur de satisfaction est diffusé sur le site d'Elycoop formation.

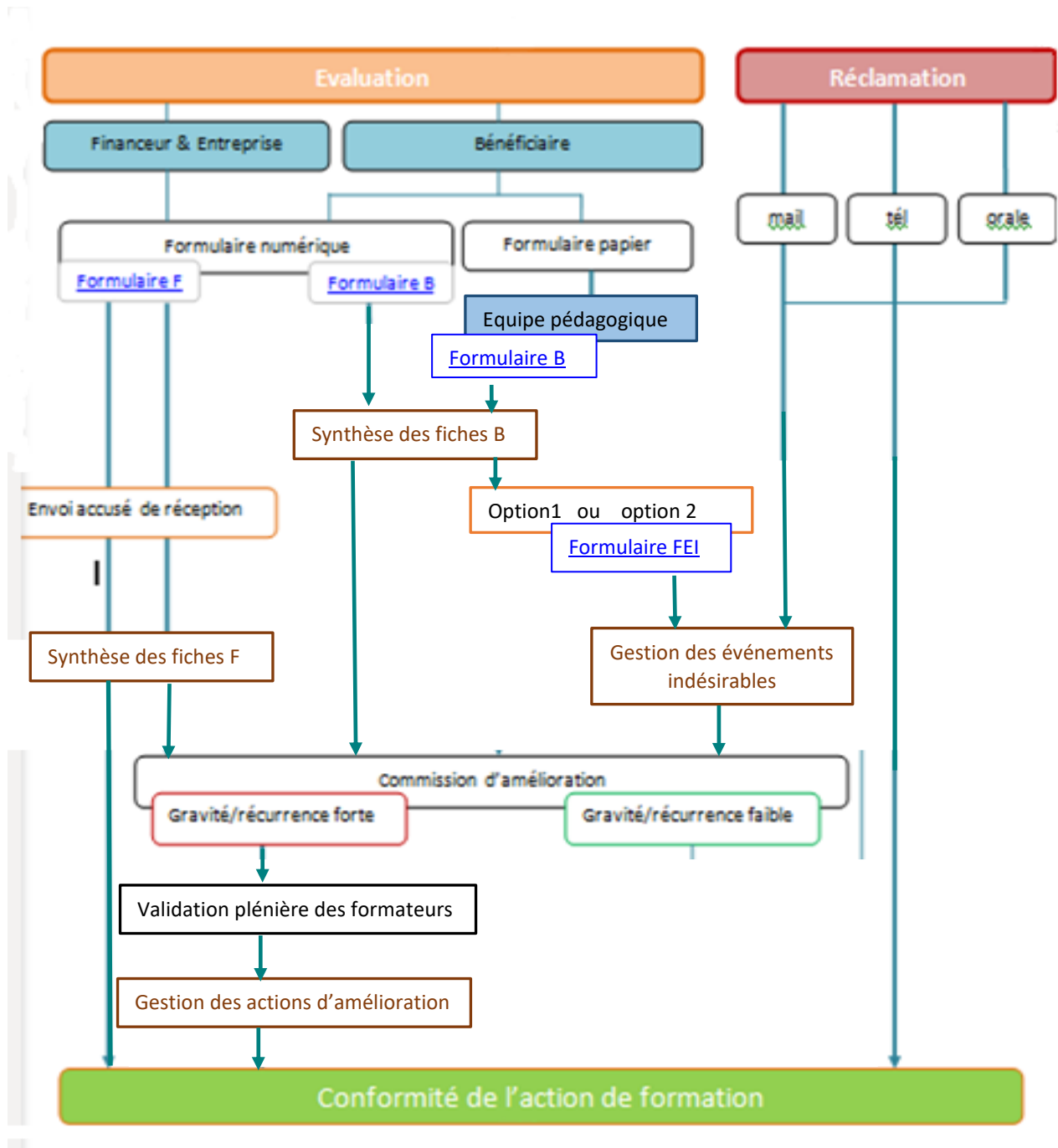
PROCEDURE sous FORME de TABLEAU

Voir synoptique ci-dessous, nous compléterons ce tableau après validation de l'ensemble du process proposé dans ce document.

ACTIVITES	QUI	COMMENT	PREUVE
Envoyer le questionnaire appréciation financeurs et entreprises (formulaire F)	ELYCOOP	Semestriellement par mail de façon automatisée à partir d'un export depuis LOUTY	Réception datée et référencée des documents pour traitement sur le Tableau synthèse des appréciations financeur/entreprise
Analyser le Tableau des formulaires F Et préparer un rapport	La commission d'amélioration	En plénière pour les critères dont l'évaluation est inférieure à 6	
Décider des actions	Plénière des formateur	Ouverture d'une action (N° d'action) de traitement des écarts dans le tableau gestion des actions d'amélioration	
Suivi des actions correctives financeur et entreprises	La commission d'amélioration	Suivi du tableau traitement des actions d'amélioration	
Envoi Transmission du questionnaire bénéficiaire	L'entrepreneur	Format numérisé ou papier en fin de formation	Réception datée et référencée des formulaires pour traitement sur le Tableau synthèse des appréciations bénéficiaires
Réception et traitement des questionnaires papier	L'entrepreneur	Saisie du formulaire en ligne	Réception datée et référencée des documents pour traitement sur le Tableau synthèse des appréciations bénéficiaires
Mettre en place des actions correctives	L'entrepreneur		
Analyser le Tableau des formulaires B Et préparer un rapport	La commission d'amélioration	En plénière pour les critères dont la moyenne est la plus basse sur l'ensemble des formations	
Décider des actions	Plénière des formateur	Ouverture d'une action (N° d'action) de traitement des écarts dans le tableau gestion des actions d'amélioration	
Suivi des actions correctives financeur et entreprises	La commission d'amélioration	Suivi du tableau Gestion des actions d'amélioration	Ouverture d'une action (N° d'action) de traitement des écarts

Envoyer la fiche d'évènement indésirable	L'équipe pédagogique = les formateurs	Saisie via un questionnaire en ligne	Réception datée et référencée des documents pour traitement sur le Tableau gestion des évènements indésirables.
Analyser le tableau de gestion des évènements Indésirables	La commission d'amélioration		Présentation du résultat des évaluations durant les plénières formateurs en présence de l'équipe pédagogique et administrative
Suivi des actions correctives évènements indésirables	La commission d'amélioration	Suivi du tableau gestion des évènements indésirables.	

Synoptique de prise en compte des appréciations



Option 1 : le formateur juge pertinent de remonter l'information à la commission (autoévaluation).

Option 2 : 3 bénéficiaires ou plus ont donné une note comprise entre 1 et 5 à une même question (évaluation par les bénéficiaires)

BILANS DE COMPETENCES

Un questionnaire d'appréciation spécifique à l'activité bilan est envoyé à la fin du bilan de compétences au bénéficiaire en format numérique.

Une reprise de contact du conseiller bilan avec le bénéficiaire est faite à 6 mois avec proposition de RDV physique ou à distance. Un questionnaire de suivi et d'appréciation à 6 mois est envoyé en format numérique. Il permet une évaluation « à froid » et de mesurer les effets du bilan de compétences à 6 mois : impact du bilan de compétences avec changement (ou non) dans la carrière du bénéficiaire.

Les résultats des enquêtes fin de bilan et à 6 mois sont régulièrement regardés avec une reprise de contact éventuelle avec le bénéficiaire si une insatisfaction est détectée.

Les résultats globaux sont compilés, analysés et présentés lors du comité de pilotage annuel. L'analyse globale des retours « à chaud » et « à froid » peut amener à une évolution des pratiques, que ce soit d'un point de vue matériel, administratif ou pédagogique.

VAE

Un comité de pilotage annuel est organisé à N+1 afin de faire une analyse globale sur les accompagnements en VAE.

Ce comité permettra également de faire une veille :

- sur la législation spécifique à la VAE.
- sur l'évolution des diplômes.
- sur le financement de la VAE (ce dernier point étant constituant obligation Qualiopi).

Des ateliers d'échange de la pratique réguliers peuvent être mis en place avec une mise en commun des « news » issues de la veille, formations entre pairs, partage de pratiques et des difficultés.