

ENGAGEMENT QUALITE

Construction du plan qualité

1 GENERALITES

1.1 PLANIFICATION / ORGANISATION

Décrire l'activité de formation en pourcentage sur activité générale, quelles sont les cibles clients que vous visez, les thèmes que vous animez.

Vous pouvez préciser si activité en direct ou en sous-traitance.

Mes axes de développement sur les années à venir.

Orientés compétences relationnels, soft skills et savoir être professionnel, nous intervenons essentiellement autour des thèmes de la relation client, la vente, le management et l'accueil.

Pratico-pratique, sur mesure, humour et bonne humeur sont notre ADN.

Nous considérons que le plaisir doit être au cœur de l'apprentissage. Nul acquis, nul changement sans avoir envie de le faire.

Les secteurs d'activités de nos clients sont très variés et non modélisables toutefois ils ont tous en commun d'être tournés vers le service, la vente ou l'accueil client.

Nos prestations s'adressent plutôt des entreprises de plus de 200 salariés.

Pour l'année 2020, nous souhaitons continuer à augmenter le nombre de clients en direct et nous tourner vers des formations inter pour certaines thématiques (prise de parole, improvisation...)

Idéalement un ratio de 50% direct et 50% indirect nous semble pertinent.

Nous prévoyons de faire plus de 15% de notre CA en Inter.

1.2 REALISATION

L'activité formation (direct ou en sous traitance) représente environ 80% de nos activités.

Les 20 % restant sont des animations de type team building ou ateliers collaboratifs qui tout en étant pédagogiques ne peuvent être assimilés à de la formation.

En 2019 la part de notre CA formation était réalisé à 39% en direct et 61 % en indirect.

Les 9% restant qui ne sont pas de la formation sont à 100% en direct.

2 CRITERE 1 - IDENTIFICATION PRECISE DES OBJECTIFS DE LA FORMATION ET SON ADAPTATION AU PUBLIC FORME

2.1 PLANIFICATION / ORGANISATION

En amont

Le dispositif que nous mettons en œuvre a pour principal but de vérifier l'adéquation entre les objectifs de la formation ET le projet professionnel du candidat/entreprise.

Notre métier consiste alors à valider l'adéquation entre le souhait ou l'objectif du client par rapport à l'objectif pédagogique de notre formation (ou dans le cas de formation sur mesure du transformer son objectif en objectifs pédagogiques).

Cette vérification passe avant tout par un travail d'explicitation et d'évaluation **A PRIORI**. Pour cela toutes les demandes entrantes (téléphone, mail, RDV...) font l'objet d'un traitement personnalisé.

D'abord au travers **un entretien d'accueil ou brief client** (présentation de la formation et de l'organisme, repérage des compétences, des besoins, des attentes...).

En posant des questions précises, nous vérifions et validons les prérequis = questionnaire d'auto évaluation, quiz/test compétences et/ou connaissances, analyse du parcours : CV, expérience...

Les objectifs de chacune de nos formations sont alors déterminés précisément en amont avec le prescripteur lors de ce ou ces « briefs client ».

Ainsi nous pouvons **personnaliser les parcours de formation en fonction des compétences de chacun**.

Nos objectifs commencent donc systématiquement, par un verbe d'action (voir fichier)

2 possibilités :

- Formation visée en adéquation avec le candidat (son profil, ses attentes, son projet) et/ou les besoins de l'entreprise.
- Formation visée inadaptée : orientation vers une autre formation + nouvelles propositions

Pendant

En début de formation, nous validons avec nos apprenants leurs attentes et la bonne compréhension des objectifs pédagogiques de nos formations.

Le cas échéant nous réprecisons les contours de nos objectifs et portons une attention particulière à la différence éventuelle perçues entre les attentes stagiaires et nos objectifs.

Ces différences éventuelles constatées sont alors immédiatement remontées au prescripteur. Avec lui nous réajustons alors les objectifs ou l'accompagnons sur la manière de présenter cette formation en interne. L'objectif étant d'améliorer l'adéquation public /formation.

Nos formations sont orientées mise en pratique et action.

Chaque séquence se termine par une évaluation.

- Quizz (savoir)
- QCM (savoir)
- Fiche d'évaluation remplie par le formateur ou le groupe (savoir-faire ou savoir être, posture)
- Mise en situation contextualisée (groupe (savoir-faire ou savoir être, posture)
- Autre

Nous sommes vigilants à ce stade de nous assurer que les connaissances de l'ensemble des participants soient acquises ou en cours d'acquisition.

Un pourcentage supérieur à 10/15% de compétences non acquises, est pour nous un indicateur fort qui nous demanderait une analyse plus fine de ces résultats.

L'adéquation contenu/apprenant serait alors déséquilibrée et nécessiterait un ajustement de paramètre (objectifs/ pédagogie ou formateur).

Après

En fin de formation, nos stagiaires évaluent chacune de nos interventions grâce à une feuille d'évaluation (à chaud) puis à travers un questionnaire électronique type google form (évaluation à froid) ils doivent évaluer Jour – 10 à 30 (selon) la qualité de nos formations, sa pertinence ainsi que leur capacité à mettre en pratique leurs acquis dans leur quotidien professionnel.

Nous considérons qu'une note égale ou supérieur moyenne de 16/20 (appréciation globale de la formation) correspond à une bonne adéquation.

En dessous de ce seuil, le résultat est alors étudié plus précisément afin de déterminer quel est ou quels sont les éléments à améliorer.

Plusieurs cas sont possibles :

- Les objectifs ne correspondent pas à l'attente des apprenants
- Les objectifs sont mal définis et par conséquent mal évaluables

- La pédagogie ou le formateur ne sont pas adaptés aux objectifs et ne permettent pas de les atteindre.
- Les objectifs sont trop ambitieux et ne peuvent être atteints.

L'ensemble de ces résultats est présenté au prescripteur lors d'un entretien de restitution : bilan et validation avec le candidat et/ou le responsable en entreprise = préconisations en fonction des résultats.

Un ajustement pédagogique est alors proposé au client.

2.2 REALISATION

Nous appliquons les procédures décrites ci-dessus sauf dans le cas de la sous-traitance car c'est mon commanditaire qui le fait

3 CRITERE 2 - ADAPTATION DES DISPOSITIFS D'ACCUEIL, DE SUIVI PEDAGOGIQUE ET D'EVALUATION DES PUBLICS DE STAGIAIRES

3.1 PLANIFICATION / ORGANISATION

convocation envoi de programme, plan, tour de table, l'accessibilité, la structuration, les pauses, les repas pour le suivi outils de vérification tout le long de la formation, quizz le déroulé pédagogique

A ce jour, nos formations sont exclusivement en intra donc chez nos clients ou dans des lieux prédéfinis et pris en charge pas eux.

Nous ne recevons donc aucun stagiaire dans nos locaux.

Pour chacune de nos formations nous appliquons les méthodes et procédures suivantes :

1/ Signature de la convention de formation mentionnant le programme détaillé avec le stagiaire/prescripteur

2/ Envoie des convocations (en inter) . Géré par le client lui-même en Intra

3/ En début de session, présentation des objectifs méthodologie et aspects logistiques (horaires des pause et repas, esprit général, particularité d'animation...) et tour de table avec l'ensemble des stagiaires pour valider avec eux les prérequis (si non réalisé en amont), les attentes de chacun et s'assurer que les objectifs de la formation soient en adéquation.

4/ Suivi du déroulé pédagogique prédéfini.

Celui-ci mentionne les séquences, leurs objectifs, la méthode pédagogique employée, le timing et le type de validation d'acquis mis en place.

5/ Point jalon : En fin de chaque séquence validations acquis

Nos outils de validation variés selon la connaissance à maîtriser :

- Quizz (savoir)
- QCM (savoir)
- Fiche d'évaluation remplie par le formateur ou le groupe (savoir-faire ou savoir être, posture)
- Mise en situation contextualisée (groupe (savoir-faire ou savoir être, posture)

6/ En fin de session à travers un questionnaire évaluation à chaud puis Jour + 10 à 30 à froid

3.2 REALISATION

Nous appliquons les procédures décrites ci-dessus sauf dans le cas de la sous-traitance ou ce sont celles de notre commanditaire qui sont appliquées.

4 CRITERE 3 - L'ADEQUATION DES MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT A L'OFFRE DE FORMATION

4.1 PLANIFICATION / ORGANISATION

quels sont les outils utilisés en formation que ce soit pédagogique, ou techniques ou si on fait appel à des intervenants spécialisés

Notre particularité pédagogique réside essentiellement non sur les thèmes abordés mais sur la manière de les aborder. Nous sommes spécialisés en Ludo-pédagogie.

A cet effet, nous utilisons dans nos animations des techniques ou outils qui à travers le jeu et l'émotion favorise la rétention de messages et l'ancrage des acquis.

Les méthodes, techniques et outils pédagogiques que nous utilisons sont diversifiés (voir document joint : « Replik liste des modalités pédagogiques ») et varient en fonction de trois éléments fondamentaux :

- Le thème de l'action de formation
- Les objectifs à atteindre
- Les caractéristiques du public

Les modalités pédagogiques sont décrites sur nos programmes de formation et sur notre site.

Elles sont présentées :

- aux participants lors de la phase de positionnement et durant l'accueil,
- aux prescripteurs lors de l'entretien d'identification des besoins et des attentes

Si besoin, elles peuvent être adaptées au cours de la formation si le formateur constate dans le groupe un fonctionnement qui justifie l'utilisation de méthodes différentes afin d'optimiser les conditions d'apprentissage.

Pour les actions de formation élaborées sur mesure, les modalités pédagogiques sont bien évidemment choisies spécifiquement pour garantir l'efficacité de l'action, en concertation avec le prescripteur.

Nos outils sont par exemple:

- Des applis collaboratives :Padlet
- Des exercices de théâtres ou d'improvisations théâtrales
- Des mises en situation contextualisée
- Des jeux que nous adaptons selon la demande (Storycube, Speech, qui suis-je...)
- Des canevas de facilitateur

Nos techniques sont par exemple :

- Technique de la facilitation
- Jeux de Thiagi
- Atelier collaboratifs

Nous faisons parfois appel à des comédiens/formateurs pour certaines mise en situation.

4.2 REALISATION

J'applique ce que j'ai noté dans la description

5 CRITERE 4 - LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE ET LA FORMATION CONTINUE DES PERSONNELS CHARGES DES FORMATIONS

5.1 PLANIFICATION / ORGANISATION

Replik n'a pas de salarié mais s'appuie sur un réseau restreint de formateurs indépendants dont son gérant.

Pour respecter l'ADN de Replik, ils ont tous 2 spécificités : Ils pratiquent intensément une discipline théâtrale (one man, improvisation, théâtre) et ont une expérience significative (au moins 5 ans) de salariat dans des fonctions commerciales ou de communication.

Dans le cadre de leur engagement à la formation continue, tous doivent justifier de leur participation à au moins une formation liée à leur activité par an.

5.2 REALISATION

Aussi depuis 2 ans, ils ont participé à des formations :

En présentiel = Psychologie positive (expert) , Desing thinking, Facilitation, @Learning, Process com, Animation créative chez IRIS FORMATIONS, Jeux Thiagi

Formations à distance (FOAD) = e-learning, Cours par correspondance ou téléphone, MOOC

Formations internes = transfert de compétences internes, co-animation...

6 CRITERE 5 - LES CONDITIONS D'INFORMATION DU PUBLIC SUR L'OFFRE DE FORMATION, SES DELAIS D'ACCES ET LES RESULTATS OBTENUS

6.1 PLANIFICATION / ORGANISATION

Descriptif de la communication sur l'offre de formation

L'ensemble des offres de formations de Replik sont accessibles sur notre site internet replik.fr sous forme de programme pédagogie en PDF et téléchargeable

Ils sont classés dans différentes pages :

- Formation vente et négociation
- Formation relation client et accueil
- Formation efficacité professionnelle
- Formation management et leadership .

- les documents de communication décrivant nos formations sur notre site internet www.replik.fr, néanmoins nous élaborons actuellement des fiches synthèse afin de mieux répondre à la demande de nos clients.

- Les programmes de formation sont communiqués à nos clients après entretien et analyse des besoins. Nous travaillons essentiellement sur mesure.

- Les programmes de formation sont communiqués aux stagiaires avant le démarrage de la session (envoi par mail ou remis lors des entretiens post formation).

- Nos fiches formation précisent : la nature, objectifs, durée, contenu, public, pré requis, tarifs, moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement, qualification des formateurs, modalités d'évaluation, nature du document remis en fin.

- Nos tarifs sont indiqués dans la proposition commerciale remises à notre client.

Ils sont également présents sur nos propositions et nos devis ainsi que nos conditions générales de vente **(CGV)**.

Descriptif des indicateurs de performance

- **Pour les formations courtes** : Nous avons mis en place un tableau de bord qui présente les principaux indicateurs de performance de nos formations (voir « tableau de bord des indicateurs de performance.xls »). Il s'agit d'une synthèse qui nous permet de suivre la qualité et l'efficacité de nos actions.

Nous sommes attentifs à l'ensemble des paramètres mais nous apportons une vigilance particulière au maintien dans l'emploi et à la mise en œuvre des compétences.

- **Pour les formations longues et/ou certifiantes/diplômantes** : A ce jour (mars 2020) nous n'avons pas proposé de formation certifiantes ou diplômantes

Descriptif de l'accueil :

Envoi d'une convocation et livret d'accueil par mail ou voie postale 10 j avant la formation

Accueil physique par le formateur

Accueil en salle par le formateur

Appel, signature de la feuille d'émargement, validation de la réception des livrets d'accueil et de l'adhésion écrite au règlement intérieur

Présentation du déroulement de la formation, remise de documents

Visite éventuelle des locaux, présentation des services disponibles.

Descriptif de l'accompagnement :

Le référent nommé en démarrage de la formation met en œuvre différents dispositifs de suivi : visites en entreprise, entretiens individuels ou collectifs, échanges oraux ou écrits avec le

Indicateur de resultat ???

Tous les contrats se font par l'envoi d'une convention à signer et retourner.

- Réalisation du bilan pédagogique annuel demandé par l'administration.

Descriptif des modalités d'accueil et d'accompagnement du stagiaire

responsable formation et / ou tuteur et / ou manager du stagiaire.

2.4 Descriptif des modalités de contrôle de l'assiduité des stagiaires

Durant la formation :

La feuille d'émargement est signée par chaque stagiaire au début de chaque demi-journée de formation

Le formateur signe la feuille par demi-journée également

En cas d'absence d'un des participants, le formateur prévient dans la ½ heure le responsable de la formation qui contacte le stagiaire pour connaître le motif.

Le responsable informe l'entreprise de toute absence de l'un de ses salariés. L'entreprise informe le financeur.

Les retards ne doivent pas excéder ½ heure, au-delà ils peuvent être considérés comme une absence

En cas d'absences jugées trop nombreuses, le stagiaire est reçu par le référent afin d'en comprendre les raisons et de proposer des mesures correctrices.

A l'issue de la formation :

Une attestation de présence est remise à l'employeur pour chacun de ses salariés ainsi qu'une copie de(s) feuilles d'émargement

La copie des feuilles d'émargement est envoyée au financeur (OPCA ou autres). Ils sont ainsi informés des absences éventuelles.

Notre organisme de formation intervient à 73% en sous traitance d'autres organismes de formations et pour 27% en direct.

Nos clients directs en 2016 sont à 80% des grandes entreprises de plus de 200 salariés, qui appartiennent à 75% aux secteurs des services et du commerce.

Nos clients ont des activités pour moitié en B to B (52%) et moitié en B to C (48%)

Nos clients nous sollicitent pour des formations en intra entreprises (100%) destinées pour la plupart à contribuer au perfectionnement et au maintien des compétences de leurs salariés.

La plupart de nos clients financent la formation de leurs collaborateurs en direct (100 %) ou dans le cadre de leur plan de formation. Les financements OPCA représentent aujourd'hui (0%) de notre chiffre d'affaires.

- 5.1 Propension/capacité de l'OF à communiquer sur son offre de formation
- 5.2 Capacité de l'OF à produire des indicateurs de performance
- 5.3 Capacité de l'OF à contractualiser avec les financeurs
- 5.4 Capacité de l'OF à décrire son / ses périmètre(s) de marché

Support de communication et publicité des tarifs et conditions
Descriptif des indicateurs de performance (exemple: taux d'inscription)
Existence de contrats signés avec des financeurs (État, Régions)
Contrat-type proposé par l'OF

6.2 REALISATION

7 CRITERE 6 - LA PRISE EN COMPTE DES APPRECIATIONS DES STAGIAIRES

7.1 PLANIFICATION / ORGANISATION

Les suggestions, les remarques, les évaluations et les réclamations constituent des éléments essentiels dans notre démarche qualité puisqu'elles nous permettent d'identifier précisément les points à améliorer. Elles peuvent émaner de différents interlocuteurs dont la diversité nécessite la mise en place de dispositifs différenciés.

1 – Les stagiaires

- Les outils et moyens de recueil :

Pendant: En contact avec les stagiaires, les formateurs sont incités à être particulièrement attentifs aux remarques et à en informer le référent.

En fin : nos stagiaires évaluent chacune de nos interventions grâce à une feuille d'évaluation (à chaud) puis à travers un questionnaire électronique type google form (évaluation à froid) ils doivent évaluer Jour – 10 à 30 (selon) la qualité de nos formations, sa pertinence ainsi que leur capacité à mettre en pratique leurs acquis dans leur quotidien professionnel.

- Traitement :

Pendant : Les réclamations urgentes sont traitées dans la journée par le référent formation ou le directeur.

Lors de la réunion de bilan post-formation, l'ensemble de ces éléments est présenté afin d'être intégré dans les actions d'amélioration de l'action.

- Actions :

Les réclamations, suggestions ou évaluation inférieure à 16/20 une fois traitées, font l'objet d'actions correctrices soit :

- Immédiatement (exemple : adaptation des horaires de la formation, mise à disposition d'une salle avec accès @ pendant les pauses...),
- Lors du bilan intermédiaire (exemple : adaptation du rythme d'apprentissage, applications supplémentaires...)
- Lors de la réunion post formation (exemple : adaptation des modalités pédagogiques, création de groupe de niveau, précision des prérequis...)

2 – Les prescripteurs

- Les outils et moyens de recueil :

Par téléphone, courrier, mail directement auprès du directeur/référent de la formation

Lors des entretiens ou visites faites régulièrement dans nos entreprises clientes par le directeur/le chargé de relations entreprises

- Traitement :

Pendant :

- Les réclamations urgentes sont traitées dans la journée par le directeur/le chargé de relations entreprises. Etant peu nombreuses, elles font l'objet d'un traitement immédiat. (Exemple : demande d'informations sur le déroulement de la formation, questions sur le dossier de financement...)

En fin : Les évaluations sont analysées précisément :

Nous considérons qu'une note égale ou supérieur moyenne de 16/20 (appréciation globale de la formation) correspond à une bonne adéquation.

En dessous de ce seuil, le résultat est alors étudié plus précisément afin de déterminer quel est ou quels sont les éléments à améliorer.

Plusieurs cas sont possibles :

- Les objectifs ne correspondent pas à l'attente des apprenants
- Les objectifs sont mal définis et par conséquent mal évaluables
- La pédagogie ou le formateur ne sont pas adaptés aux objectifs et ne permettent pas de les atteindre.
- Les objectifs sont trop ambitieux et ne peuvent être atteints.
-

- Lors de la réunion de bilan post formation, l'ensemble de ces éléments est présenté afin d'être intégré dans les actions d'amélioration de l'action.

- Actions :

Le plus souvent, les actions correctrices sont prises très rapidement (Exemple : décision d'ajouter une visite entreprise supplémentaire dans le dispositif de suivi, ou ajouter un RDV téléphonique...)

7.2 REALISATION

Contrôles effectués

Amélioration continue

Conclusion générale

A bourg la reine le 01/01/2020

