

MODALITÉS DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE SERVICE

NOTE INTERNE 13

Version : V6

Date de création :
15/09/21

Date de modification :
30/10/2025

MESURE DE SATISFACTION DES PARTIES PRENANTES

● **Apprenants en formations longues** : Au cours et en fin de formation la satisfaction est mesurée à l'aide d'un questionnaire en ligne destiné aux apprenants. Le questionnaire est transmis par les coordonnateurs de formation en fin de formation

Au cours de la formation, les apprenants sont invités à faire part de leur satisfaction via les bilans collectifs et individuels organisés par le coordonnateur de la formation.

Au cours de la formation, les apprenants sont également invités à faire part de leur satisfaction grâce aux affiches dotées de QR code et installées dans les centres à tout moment, créant ainsi une relance permanente de la mesure de la satisfaction.

Les bilans écrits sont tracés et analysés par la/les personnes en charge de la mise en œuvre des formations concernés (marchés publics, apprentissage). Ils sont remontés à l'animateur Qualité et à la Direction en vue des bilans annuels.

● **Apprenants en formations courtes** : En fin de formation, la satisfaction est mesurée à l'aide d'un questionnaire papier ou en ligne destiné aux apprenants.

● **Entreprises** : En fin de formation, les entreprises partenaires (tuteur de stage ou maître d'apprentissage) sont interrogées à l'aide d'un questionnaire (phoning ou mailing) et les réponses analysées.

● **Équipes pédagogiques** : En fin de formation, les équipes sont interrogées à l'aide d'un questionnaire en ligne sur l'ensemble des points liés à la formation et à la vie en centre.

● **Sous-traitants (prestataires et vacataires)** : En fin de formation, la satisfaction est mesurée comme suit :

- Prestataires : Bilan de fin de formation avec la direction et enquête de satisfaction

- Vacataires : Bilan de fin de formation avec la direction et enquête de satisfaction

Lors de l'entretien professionnel annuel, le ressenti des équipes pédagogiques est également analysé par les équipes de direction dans une démarche d'Amélioration continue.

Lors de la réunion « bilan de fin de formation », les équipes pédagogiques sont amenées à exprimer leur satisfaction quant à la formation dispensée.

● **Financeurs** : La satisfaction des financeurs se mesure par la participation de l'organisme à des webinaires thématiques ou des réunions relatives aux bonnes pratiques organisés par le financeur.

AMELIORATION DE LA PERFORMANCE DU SERVICE

- **Bilan annuel** : le bilan annuel se fait via l'application Padlet. Une présentation de cet outil et de ce bilan se déroule une fois par an et les données présentées le sont également lors des conseils de centre et de perfectionnement.
- **Le plan d'amélioration** : il est alimenté tout au long de l'année. Les actions correctives sont surveillées par la Direction et l'Animatrice Qualité.
- **Audits internes flash** : L'animatrice Qualité met en place des audits Flash portant sur un ou deux engagements au cours de l'année en fonction des disponibilités de chacun, aucun planning n'est prévu en amont. Ces audits flashes peuvent être proposés mais l'Animatrice Qualité peut également être sollicitée par les agents souhaitant y participer. A chaque Audit Flash, un compte rendu est établi et diffusé à l'ensemble du personnel. Les non conformités relevées sont indiquées dans le Plan d'Amélioration Continue Qualité.
- **Audit externe** : A l'issue d'un audit externe annuel effectué par un organisme certificateur, la démarche Qualité est suivie et améliorée au cours de chaque année audité.
- **Audit croisé** : Des audits croisés avec d'autres animateurs Qualité pourront avoir lieu afin de dynamiser la démarche Qualité.
- **Newsletter Qualité** : Dans le cadre de la Démarche Qualité et pour impliquer le personnel, une newsletter bimensuelle sur le thème de la Qualité est diffusée aux équipes.
- **Mise à jour régulière du Système Documentaire Qualité** sur RESANA par l'Animateur Qualité.
- **Temps d'accompagnement avec les personnels de centre** : A chaque fois qu'un personnel de centre en fait la demande (par mail ou à l'oral), l'Animateur Qualité peut proposer un temps d'échange et d'accompagnement sur un engagement afin de répondre aux questions de l'agent et de l'aider à s'investir pleinement dans la démarche Qualité.
- **Mise en place d'une journée Qualité** : Tous les ans, une journée banalisée au profit de la Qualité est mise en place pour les personnels des deux centres. Cette journée se formalise sous la forme d'ateliers ludiques la matinée autour de la qualité puis sur des ateliers l'après-midi.