



PROCÉDURE QUALITÉ

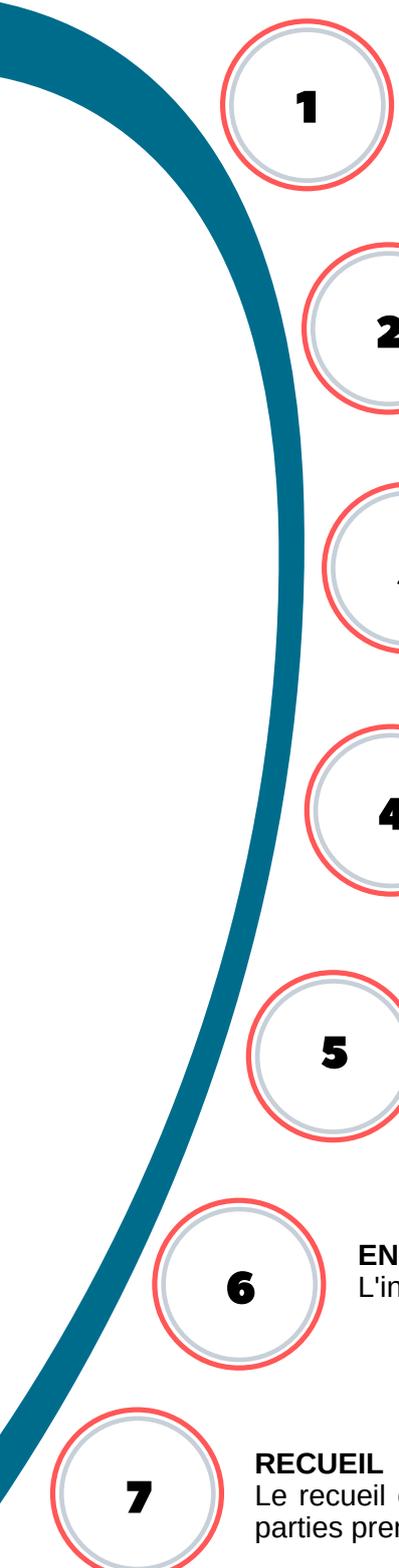
Rédaction faite selon le Référentiel National Qualité mentionné à l'article L. 6316-3 du Code du travail

Rédacteur : Joffrey ALFONSO
Qualité : Responsable OF



La société AJNC Nérée-coaching est engagée dans un processus de qualité dans la mise en oeuvre de prestations de formations professionnelles continues

Ce document a pour objectif d'informer toutes les parties prenantes de nos procédures de qualité.



1

INFORMATION

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

2

CONCEPTION

L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

3

PRESTATION

L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en oeuvre

4

MOYENS

L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en oeuvre

5

COMPÉTENCES

La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en oeuvre les prestations

6

ENVIRONNEMENT

L'inscription et l'environnement du prestataire dans son environnement professionnel

7

RECUEIL

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



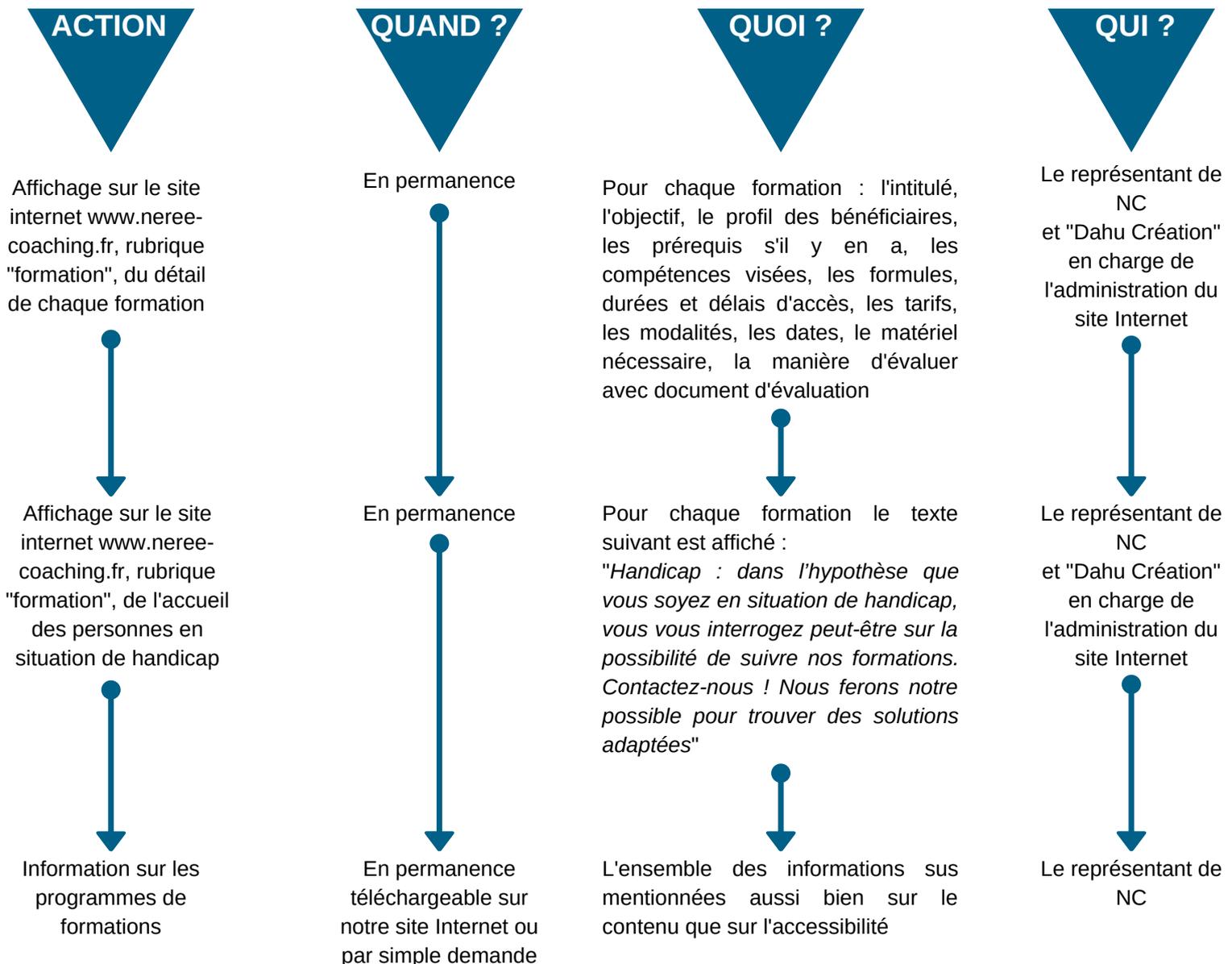
1/ INFORMATION

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

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Le site internet de Nérée-coaching - "Formation"
- Programmes de formations
- Charte Nérée'Handicap

Indicateur 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 en situation de handicap.





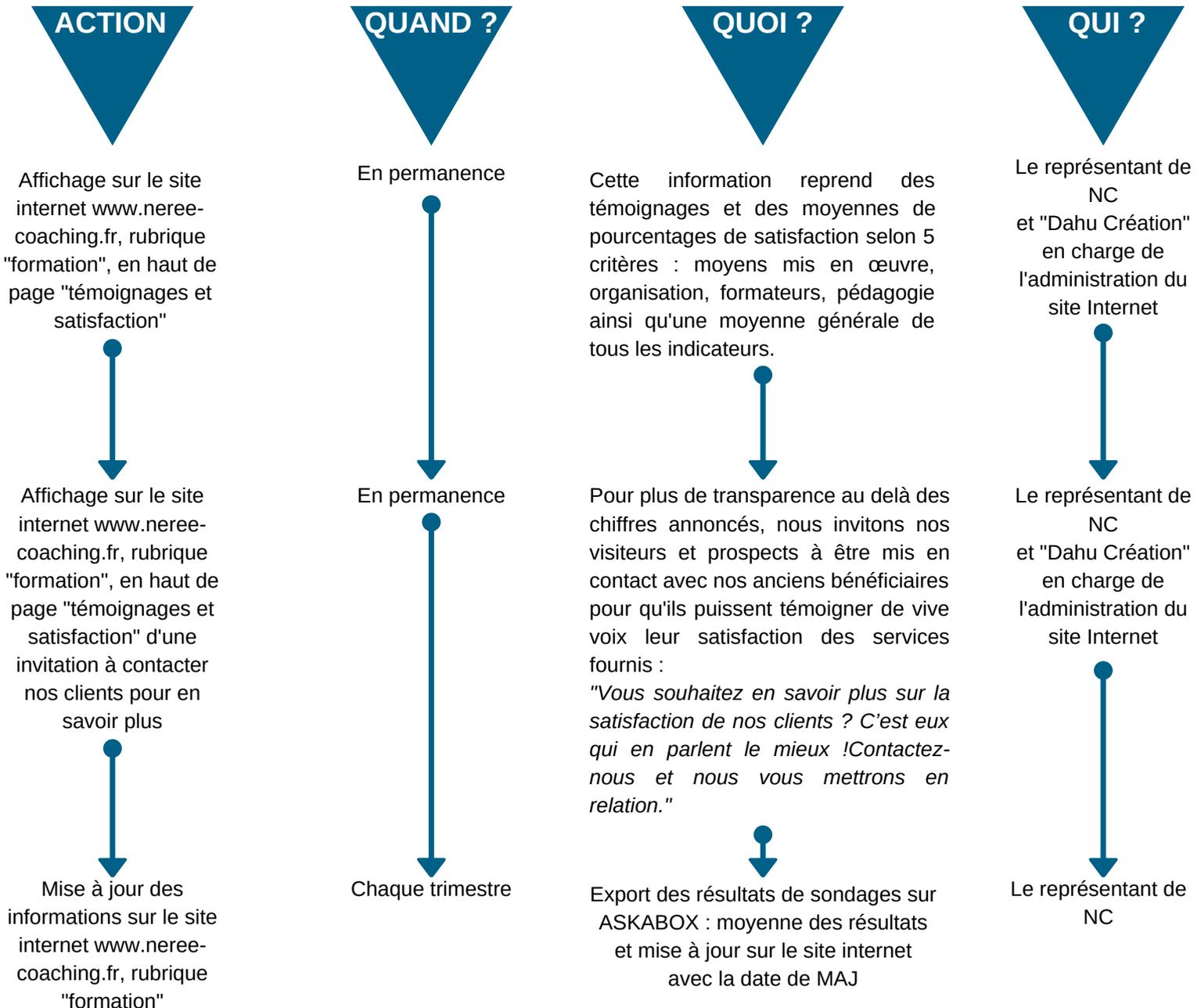
1/ INFORMATION

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

Éléments de preuves de l'indicateur:

- le site internet de Nérée-coaching - "Formation"
- Askabox
- Tableau retraitement des moyennes dans le fichier "Synthèse recueil satisfaction"

Indicateur 2 : Le prestataire diffusera des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis.





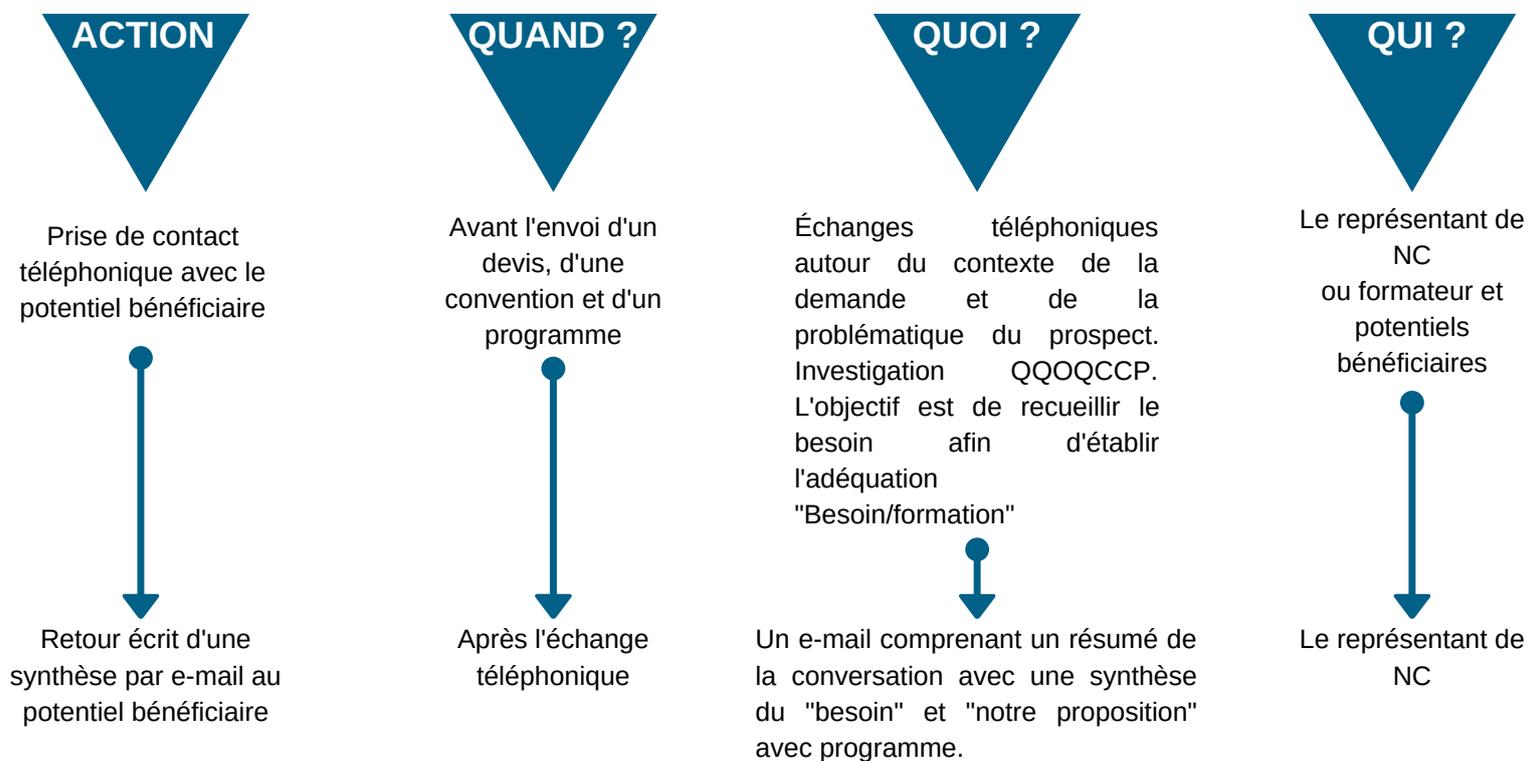
2/ CONCEPTION

L'identification précise des objectifs des prestations proposées et leur adaptation aux publics bénéficiaires lors de la conception des actions

Éléments de preuves de l'indicateur:

- E-mail "adéquation besoin/formation" enregistré au format PDF dans le dossier du bénéficiaire

Indicateur 4 : Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).



....EXEMPLE....

Bonjour,

Tout d'abord je tiens à vous remercier de l'intérêt que vous portez à notre centre de formation. Je fais suite à notre conversation téléphonique de ce jour au sujet de votre demande de formation. Voici ce qui en ressort :

1/ Votre Besoin : vous avez intégré comme program manager l'association « XXXXXXXXXXXXXXX » depuis le mois de Mai 2020. Afin de mener à bien votre mission de développement du plan stratégique de l'organisation sur 2021-2026, vous cherchez une action de formation vous permettant d'apprendre une méthode pour atteindre un objectif.

2/ Notre proposition : pour satisfaire votre objectif, nous vous proposons notre formation « Objectif et Stratégie Online » d'une durée 28h00 dont 4 sessions d'1h30 avec un formateur spécialiste du management et d'atteinte d'objectifs professionnels. Cette formation vise à obtenir 4 compétences :

1/ techniques de communication 2/Formulation d'objectifs SMART++ 3/Mise en place d'une stratégie systémique 4/réalisation d'un plan d'action.

Dates de formation prévues : du XX/XX/XXXX au XX/XX/XXXX

Vous trouverez en pièce jointe notre convention de formation, notre devis, notre programme de formation, notre livret d'accueil, ainsi que le CV de votre formatrice, Mme Xxxxx XXXXXXX. Je vous remercie de me retourner le devis et la convention de formation dûment signés et tamponnés, ainsi que le « DIAG individualisation OS », afin que nous puissions démarrer la formation. Vous allez recevoir par e-mail vos identifiants pour vous connecter à notre plateforme d'e-learning SEIRA. Le premier parcours sera celui de la présentation de votre formation. Votre parcours de formation sera accessible dès le XX/XX/XXXX. Votre formatrice va rapidement prendre contact avec vous pour que vous puissiez organiser vos sessions en visio.



2/ CONCEPTION

L'identification précise des objectifs des prestations proposées et leur adaptation aux publics bénéficiaires lors de la conception des actions

Éléments de preuves de l'indicateur:

- le site internet de Nérée-coaching - "Formation"
- le parcours de formation sur SEIRA

Indicateur 5 : Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation



Affichage des objectifs et des compétences visés pour chaque formation sur le site Internet www.neree-coaching.fr rubrique "formation" et sur les programmes

En permanence

Répondre à la question: "quelles compétences vont être évaluées durant chaque formation et comment ?" Les documents d'évaluation sont téléchargeables sur le site internet. Toutes les compétences visées sont validées sur la plateforme SEIRA. Ces compétences acquises sont évaluées de différentes manières selon les formations : quiz et/ou retours écrits

Le représentant de NC

Exemple de documents d'évaluations téléchargeables sur le site

Formation "Objectif et Stratégie Online"

Nérée coaching

Formation individuelle

FORMATION OBJECTIF & STRATEGIE ONLINE

Formateur: _____ Stagiaire: _____

Partie 1

Communiquer pour développer un meilleur leadership :

- Présentation de la formation, livret d'accueil, Règlement Intérieur, utilisation de la plateforme FOAD, mise en place du planning.
- Module 1 - Diagnostiquer une situation pour cibler sa communication
- Module 2 - Identifier ses compétences spécifiques pour mieux communiquer
- Module 3 - Anticiper les enjeux d'un projet pour favoriser les échanges

Evaluation acquisition : communication au sein d'une équipe :

QUIZ N°1 50/100

validé
 non validé

Partie 2

Apprendre à fixer des objectifs SMART++

- Module 4 - Développer ses capacités à formuler un objectif SMART++
- Module 4 - Construire l'argumentaire d'un objectif
- Module 5 - Apprendre à lever des points de blocage

Evaluation acquisition : formuler un objectif SMART++

QUIZ N°2 50/100

validé
 non validé

Comprendre comment déterminer une stratégie gagnante

Partie 5

Clarifier son projet entrepreneurial

COMPÉTENCE N°4 : Rédiger et présenter son business plan

Module 9 : Business plan

Intitulé du travail qui est demandé au stagiaire :

A l'aide de votre support de formation, retourné à votre supérieur.

Si votre business plan, dûment complété et relu au format PDF.

Pour obtenir cette troisième compétence, vous devez obtenir un score de 70/100. Obtenez la compétence digitale que vous faites en mesure de présenter votre business plan à un interlocuteur. Ce dernier doit pouvoir comprendre qui vous êtes, ce que vous voulez faire, comment vous allez le faire et pour obtenir quels résultats. Cette prestation est indépendante pour évaluer votre communication. Dans l'hypothèse que vous n'atteindrez pas la compétence, votre supérieur vous demandera de reprendre votre travail pour le compléter. Voici la grille d'évaluation :

Total attendu pour obtenir la compétence : 70/100

100 points : le Business plan est complet, éloquent qui est le créateur, quel est son projet, quel est son marché, quelle est sa stratégie commerciale et ses prévisions chiffrées sur trois ans avec un plan de trésorerie sur deux ans en explicitant ses hypothèses de ventes.

80 points : le Business plan est complet, éloquent qui est le créateur, quel est son projet, quel est son marché, quelle est sa stratégie commerciale et ses prévisions chiffrées sur trois ans avec un plan de trésorerie sur deux ans en explicitant ses hypothèses de ventes mais ses écrits manquent un peu de structure et de clarté.

70 points : le Business plan est complet, éloquent qui est le créateur, quel est son projet, quel est son marché, quelle est sa stratégie commerciale et ses prévisions chiffrées sur trois ans avec un plan de trésorerie sur deux ans en explicitant ses hypothèses de ventes mais ses écrits manquent de structure et de clarté et ne permettent pas de comprendre le projet du créateur.

50 points : le Business plan est incomplet, peu ou non rédigé et ne donne aucun élément factuel et tangible sur la possibilité au créateur de réussir dans son projet.

Total des points obtenu /100

Observations : Au moment de la rédaction de cette procédure, Nérée-coaching ne possède pas de certification de type RNCP par exemple. Toutefois, l'engagement est d'annoncer les nouvelles compétences que pourrait acquérir un bénéficiaire tout en étant transparent sur la méthode d'évaluation : Quiz et/ou retour écrit ainsi que la manière d'évaluer.



2/ CONCEPTION

L'identification précise des objectifs des prestations proposées et leur adaptation aux publics bénéficiaires lors de la conception des actions

Éléments de preuves de l'indicateur:

- dans chaque parcours de formation le fichier Excel intitulé "Fil Rouge"
- supports pédagogiques des formations

Indicateur 6 : Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

ACTION

Conception du déroulé pédagogique de chaque formation (fil rouge)

QUAND ?

À l'origine de chaque formation avant publication

QUOI ?

Lors de la conception de chaque parcours de formation, un document Excel dit "fil rouge" est écrit. Il reprend les thèmes abordés, la manière dont ils sont enseignés, la manière dont les compétences acquises sont évaluées. Ce document donne le séquençage de la formation et permet ensuite de créer les modules sur SEIRA et les supports pédagogiques.

QUI ?

Le représentant pédagogique de NC

Exemple : vu générale du séquençage

Année Module		FORMATION ONLINE	FACE A FACE SESSION 1	FORMATION ONLINE	FACE A FACE SESSION 2	FORMATION ONLINE	FACE A FACE SESSION 3	FORMATION ONLINE	FORMATION ONLINE	FORMATION ONLINE	FACE A FACE SESSION 4
		Module 0		Module 1		Module 2		Module 3		Module 4	
1	Module 0	présentation fonctionnement et administratif de la formation									
	Module 1	Développer une situation pour vidéo de communication	X								
	Module 2	Espace identifier sur compétences acquises pour mieux communiquer		X							
	Module 3	Anticiper les enjeux d'un projet pour favoriser les échanges			X						
2	Module 4	Développer ses capacités à former au séminaire SMART++				X					
	Module 5	Apprendre à lever des points de blocage					X				
3	Module 6	Développer sa posture stratégique et généraliser dans ses entreprises						X			
	Module 7	Intégrer la stratégie dans le plan d'action							X		
4	Module 8	Mettre en application le plan d'action								X	
	Module 9	Espace mesurer les résultats de chaque étape de plan d'action									X

Exemple : détail d'une séquence

Heure début (min)	durée	Intitulé de la séquence	Objectifs pédagogiques	Méthodes pédagogiques et animation	Contenu	Intervenant	Outils, matériel	
02:30	03:00	Les niveaux logiques de Robert Dilts	Apprendre à anticiper tous les aspects concrets d'une situation dans un projet professionnel. Etape incontournable dans la formulation de l'objectif	Autonomie lecture, prise de notes et vidéos	Module 3	Le stagiaire sur la plateforme FOAD sous la supervision du formateur	Plateforme de FOAD Connexion Internet Un ordinateur Un cahier, un stylo	
00:30		QUIZ	Valider la compétence 1 : Développer votre communication au sein de son équipe	QUIZ	QUIZ	Le stagiaire sur la plateforme FOAD sous la supervision du formateur	Plateforme de FOAD Connexion Internet Un ordinateur	
03:00		Le temps d'effort des quiz est normalement d'1 minute par question. Mais le temps minimum est calculé sur la base de 30 secondes. Il est donc possible que le temps réel soit supérieur au temps d'effort minimum						



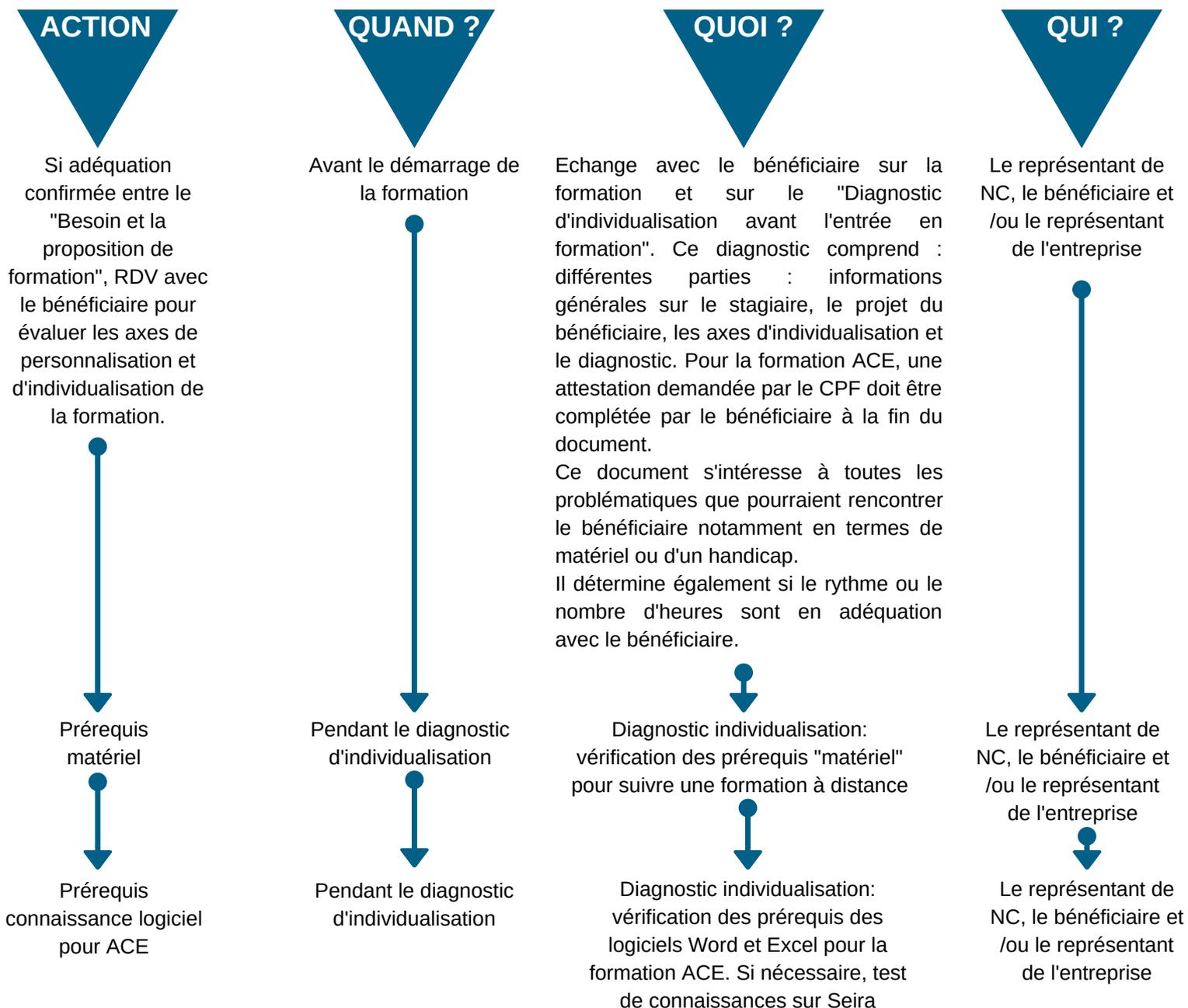
2/ CONCEPTION

L'identification précise des objectifs des prestations proposées et leur adaptation aux publics bénéficiaires lors de la conception des actions

Éléments de preuves de l'indicateur:

- document "Diagnostic..." vierge en téléchargement sur le site de Nérée-coaching
- copie en pdf dans chaque dossier bénéficiaire

Indicateur 8 : Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation.



Observation : Les diagnostics d'individualisation sont téléchargeables sur le site internet www.neree-coaching.fr, rubrique "formation" dans chaque descriptif de formation et dans le module de présentation sur SEIRA.



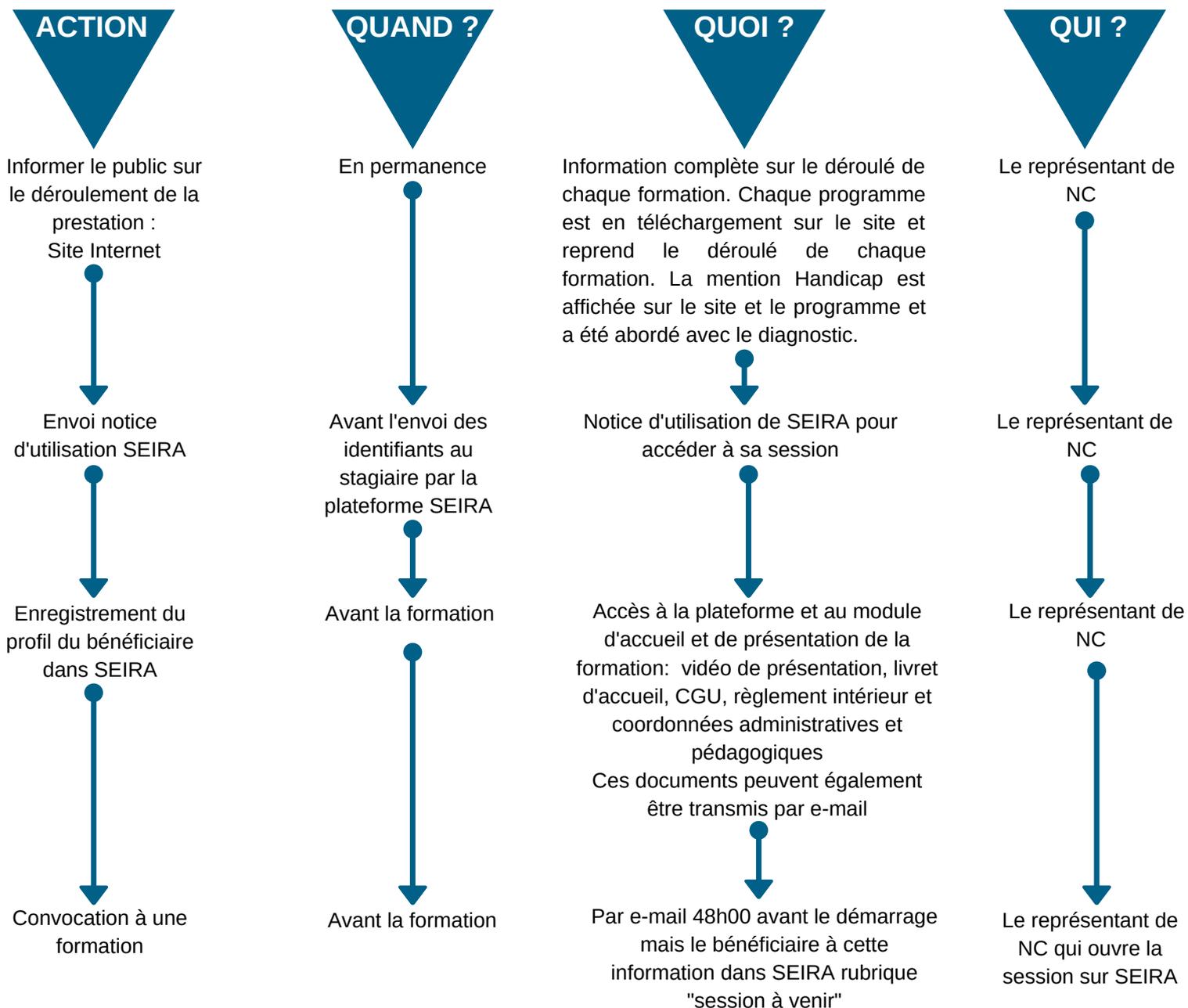
3/ PRESTATION

L'adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires lors de la mise en œuvre des actions.

Éléments de preuves de l'indicateur:

- le site internet de Nérée-coaching - "Formation"
- e-mail envoyé au bénéficiaire avant la formation
- notice utilisation plateforme SEIRA
- module d'accueil sur SEIRA

Indicateur 9 : Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation.



Observation : le bénéficiaire doit suivre le module de présentation pour accéder à son parcours de formation. Voir parcours sur SEIRA et "fil rouge"



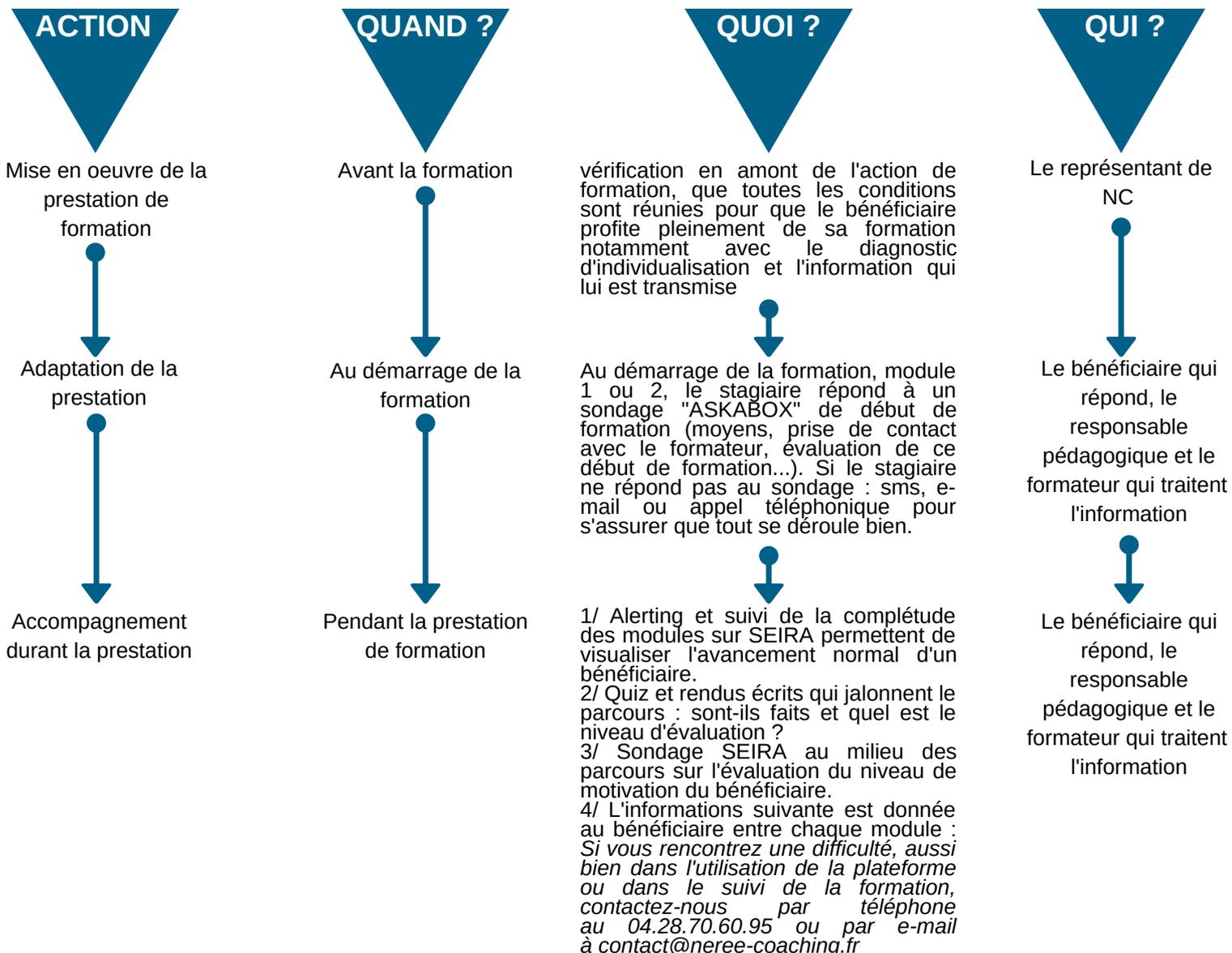
3/ PRESTATION

L'adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires lors de la mise en œuvre des actions.

Éléments de preuves de l'indicateur:

- "Diagnostic d'individualisation" dans le dossier du bénéficiaire
- ASKABOX début de formation
- Tableau de bord SEIRA, taux de complétion, scoring
- Tableau ACAP

Indicateur 10 : Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.



Observation : en cas d'anomalie sur l'avancement du parcours, voir indicateur 12



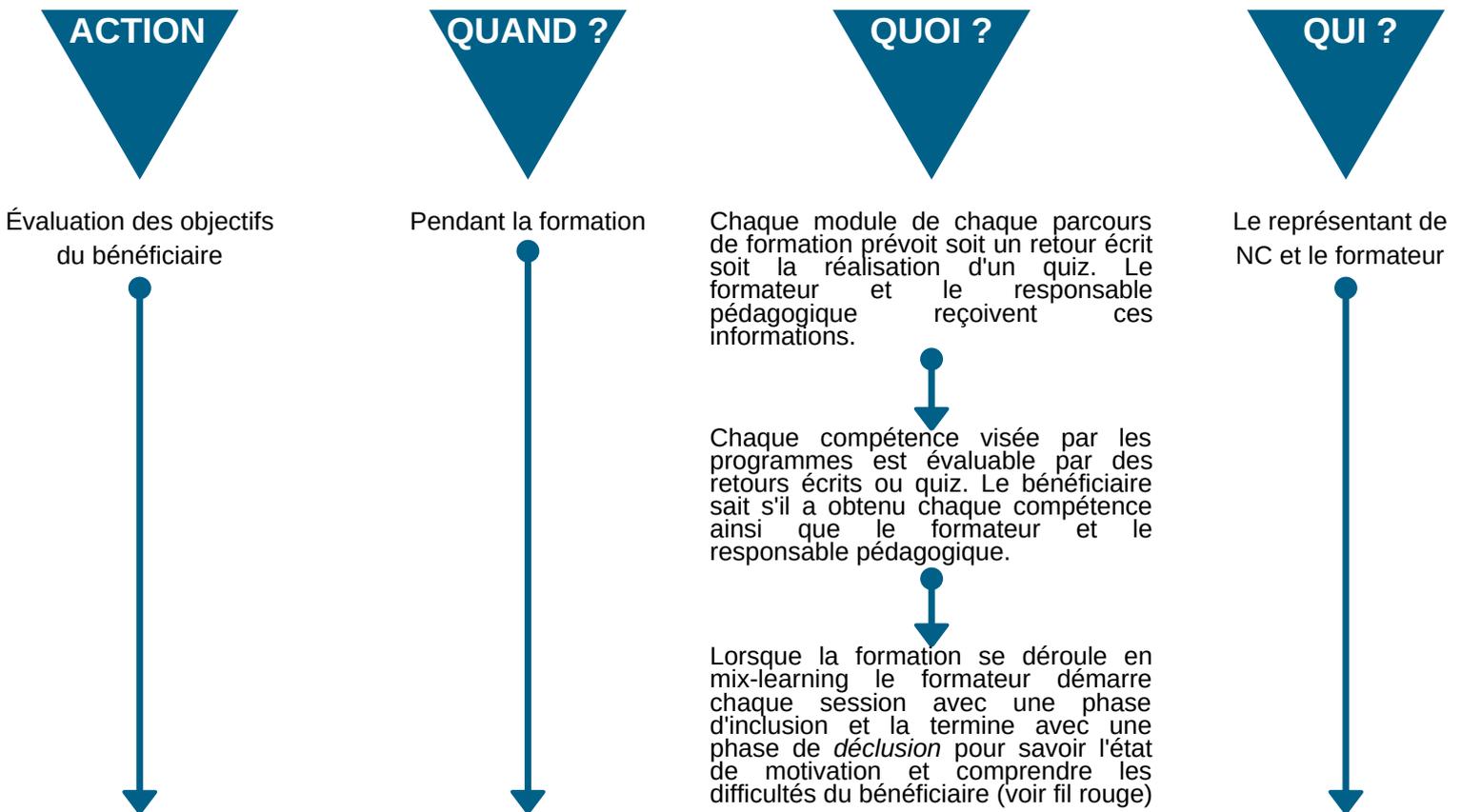
3/ PRESTATION

L'adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires lors de la mise en œuvre des actions.

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Tableau de bord SEIRA, taux de complétion, scoring
- SEIRA et les retours écrits du bénéficiaire
- Fil rouge (séquençage)

Indicateur 11 : Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation.



Exemple : complétude apprenant

Informations de l'apprenant	
Liste des sessions	
Océane CADET	
Formation Objectif et Stratégie Online - Publication AJ20	
27 juin 2020 - 09:40:00	
★★★★★ 88,75%	
Pas de feedback pour cette session	
ÉVALUATION	SCORE
Quiz 1 Diagnostiquer une situation	75 %
1 Quiz mieux se connaître pour mieux communiquer	100 %
Retour écrit "valeurs et besoins"	L'apprenant n'a pas encore terminé son évaluation
Quiz "anticipation"	80 %
Anticitez votre projet et ses résultats	L'apprenant n'a pas encore terminé son évaluation
Quiz Formulation de l'objectif	80 %
Formulation et validation de votre objectif	L'apprenant n'a pas encore terminé son évaluation
Quiz Points bloquants	100 %
Quiz stratégie et systématique d'entreprise	87,5 %
Votre stratégie	L'apprenant n'a pas encore terminé son évaluation
Quiz Le plan d'action	87,5 %
La rédaction de votre plan d'action	L'apprenant n'a pas encore terminé son évaluation
Quiz Mesurer son plan d'action	100 %

Exemple : acquisition compétence



Exemple : information modalité d'évaluation

1/ l'ensemble de vos écrits concernant votre la rédaction de votre plan d'action de création d'entreprise.

Pour obtenir cette deuxième partie de la compétence (la première étant la formulation de votre objectif SMART), vous devez obtenir un score de 50/100. Obtenir la compétence signifie que vous êtes en mesure de répondre facilement aux questions de vos différents interlocuteurs. Cette préparation est indispensable pour réussir votre communication Dans l'hypothèse que vous n'obtiendriez pas la compétences, votre superviseur vous demanderait de reprendre votre travail pour le compléter. Voici la grille d'évaluation :

Total attendu pour obtenir la compétences :50/100

- 100 points : le plan d'action est SMART et tous les critères sont validés
- 70 points : le plan d'action est SMART mais certains critères ne sont pas validés
- 50 points : le plan d'action est SMART mais certains critères ne sont pas validés et une action demanderait à être scindée en plusieurs actions
- 40 points : le plan d'action est incomplet et ne permet pas l'avancement vers une création d'entreprise

Total des points obtenu: /100

Observation : avant le passage de chaque compétences, le stagiaire est informé de la grille d'évaluation.



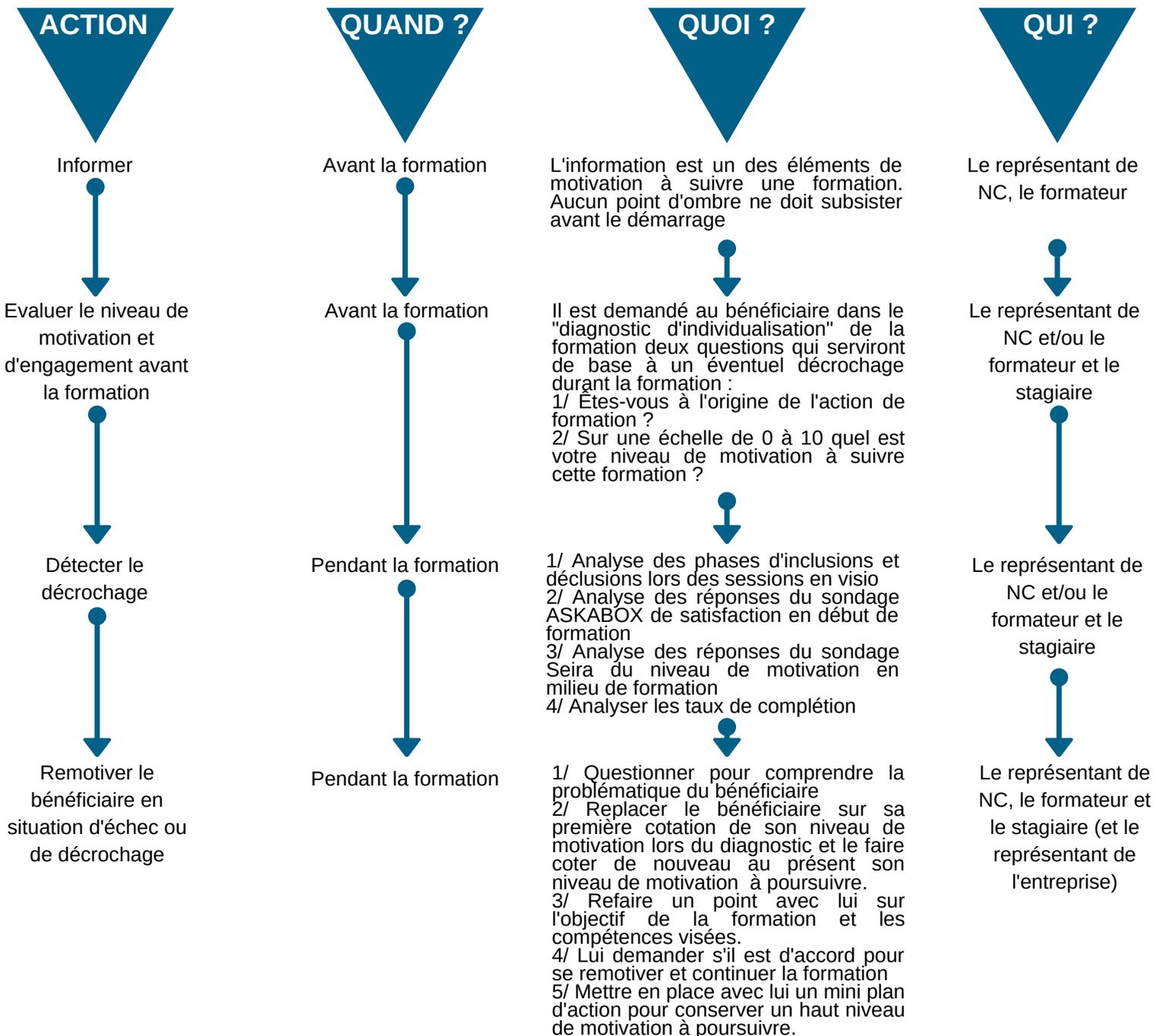
3/ PRESTATION

L'adaptation des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires lors de la mise en œuvre des actions.

Éléments de preuves de l'indicateur:

- "Diagnostic d'individualisation" dans le dossier du bénéficiaire
- ASKABOX et SEIRA : niveau de satisfaction
- Tableau de bord SEIRA, taux de complétion, scoring
- Tableau ACAP

Indicateur 12 : Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours.



Observation : pour retrouver un haut niveau de motivation à suivre une formation, le référent pédagogique et le formateur échangent avec le bénéficiaire pour comprendre sa problématique limitante et trouver une solution avec un plan d'action pour qu'il retrouve un haut niveau de motivation.



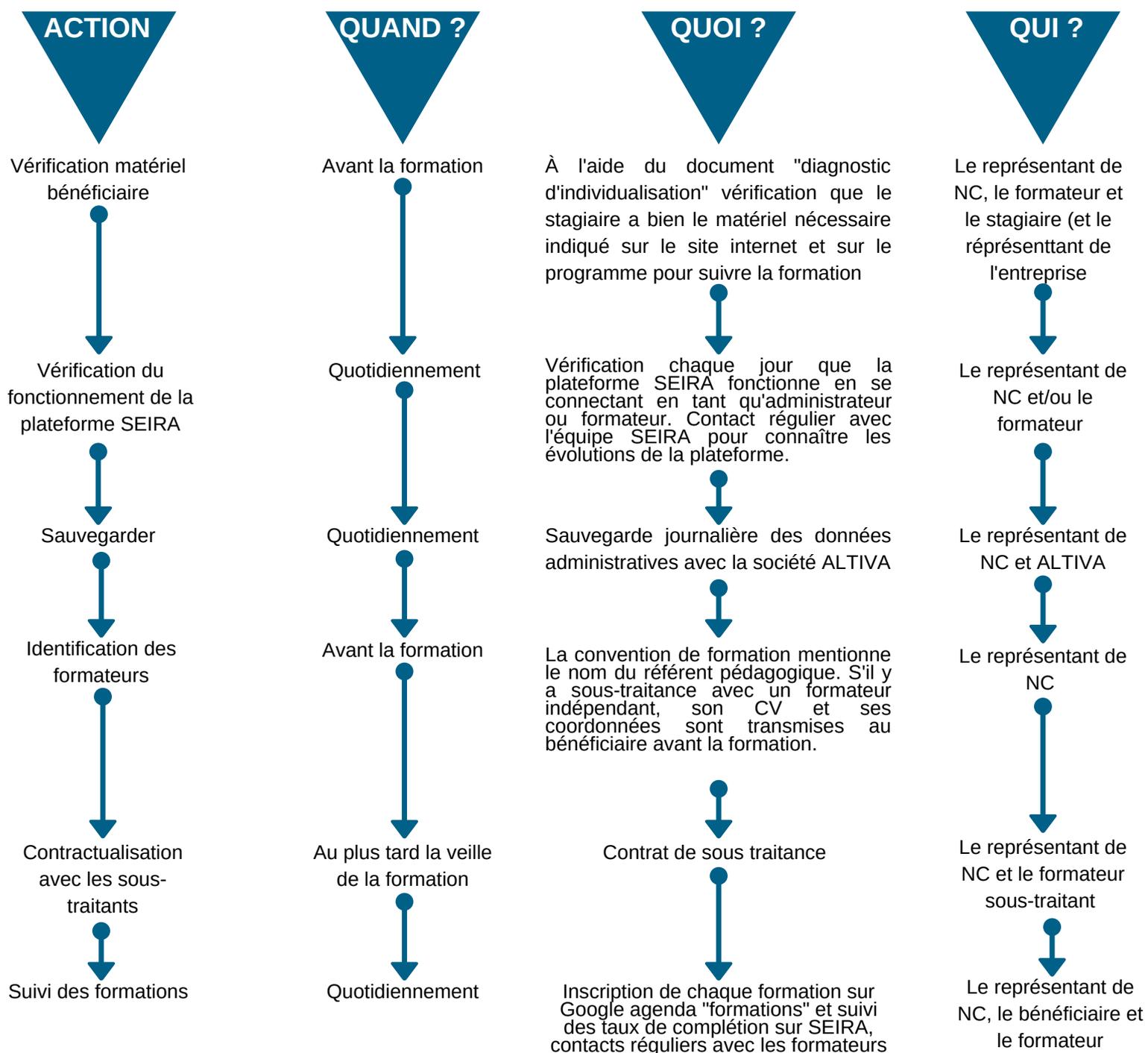
4/ MOYENS

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

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Support technique de SEIRA
- Contrat ALTIVA
- CV formateurs et suivi du développement compétences
- Google AGENDA

Indicateur 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...).





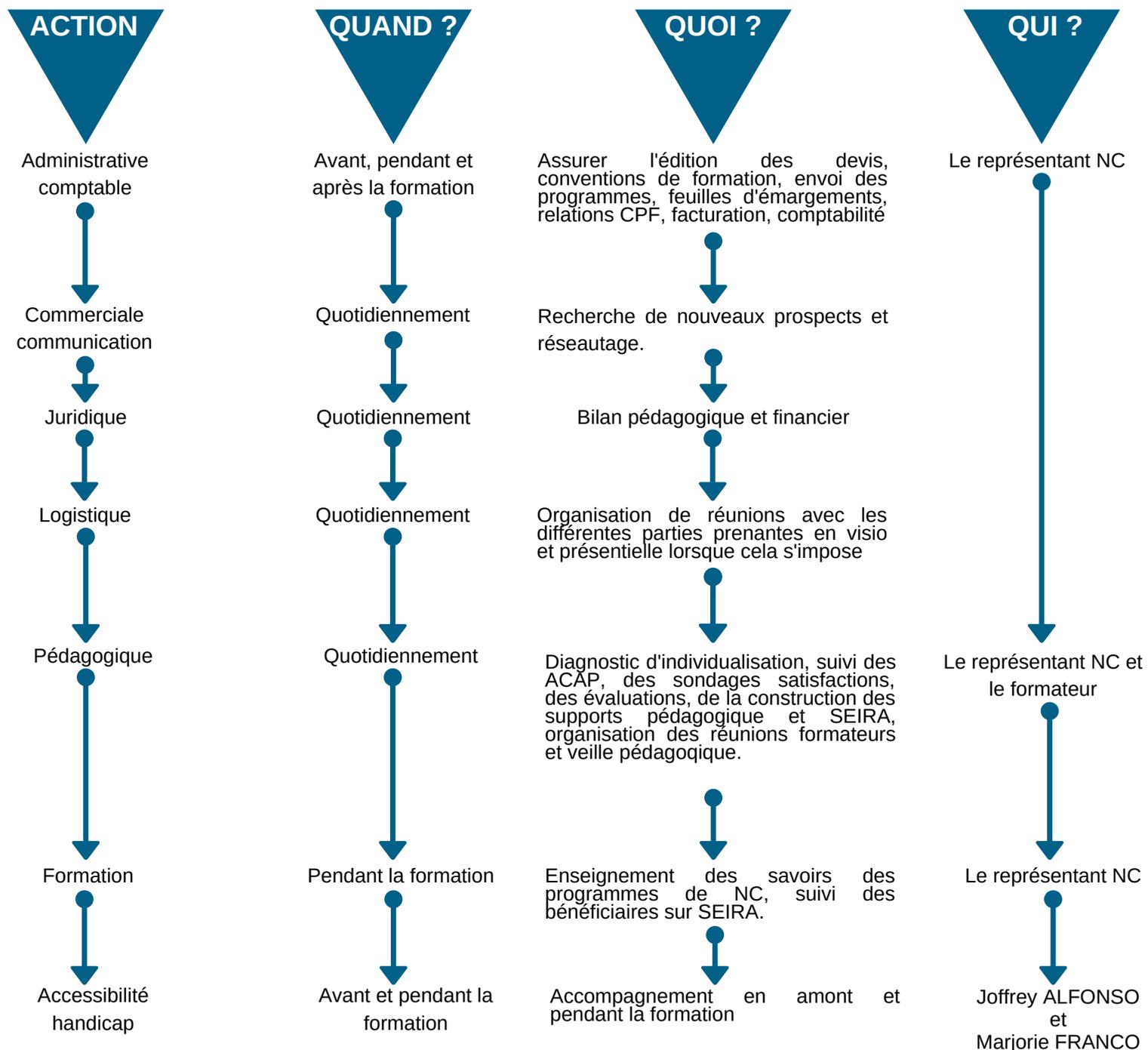
4/ MOYENS

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

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Conventions et contrat de sous traitance
- Ouverture des sessions sur SEIRA (bénéficiaire/formateur)
- Tableau "ACAP Qualiopi"

Indicateur 18 : Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux, ...)



Observation : Marjorie FRANCO est la correspondante de Nérée-coaching au sein de l'AGEFIPH Nord Isère pour toutes les problématiques liées au handicap et à l'accessibilité de nos formations



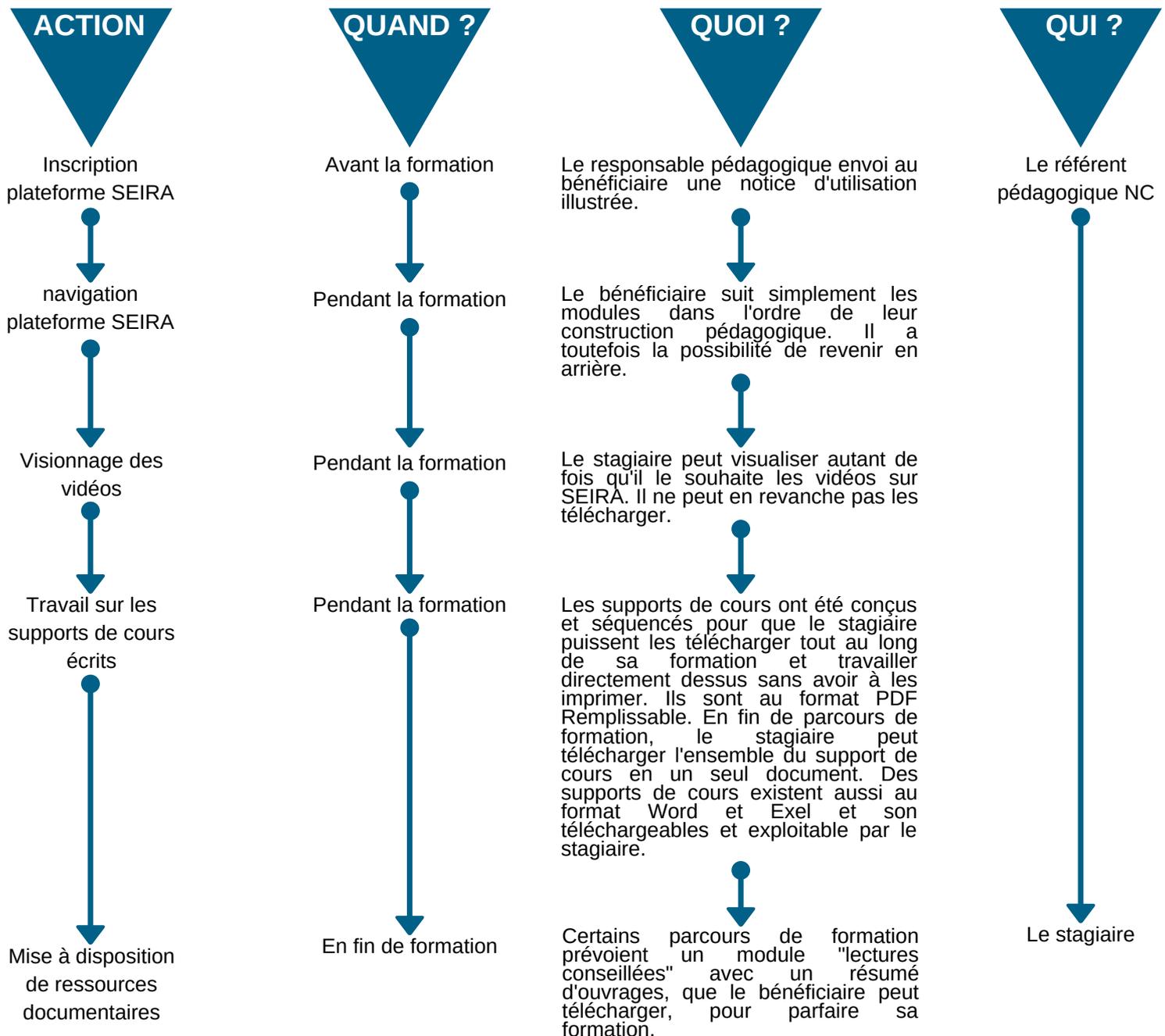
4/ MOYENS

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

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Supports de cours
- Plateforme SEIRA

Indicateur 19 : Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permettra à celui-ci de se les approprier.



Observation : L'ensemble des supports pédagogiques écrits sont versionnés, c'est à dire que chaque modification a fait l'objet d'une inscription dans le tableau des ACAP mentionnant la modification apportée. Un exemplaire de la version précédente est archivée et consultable.



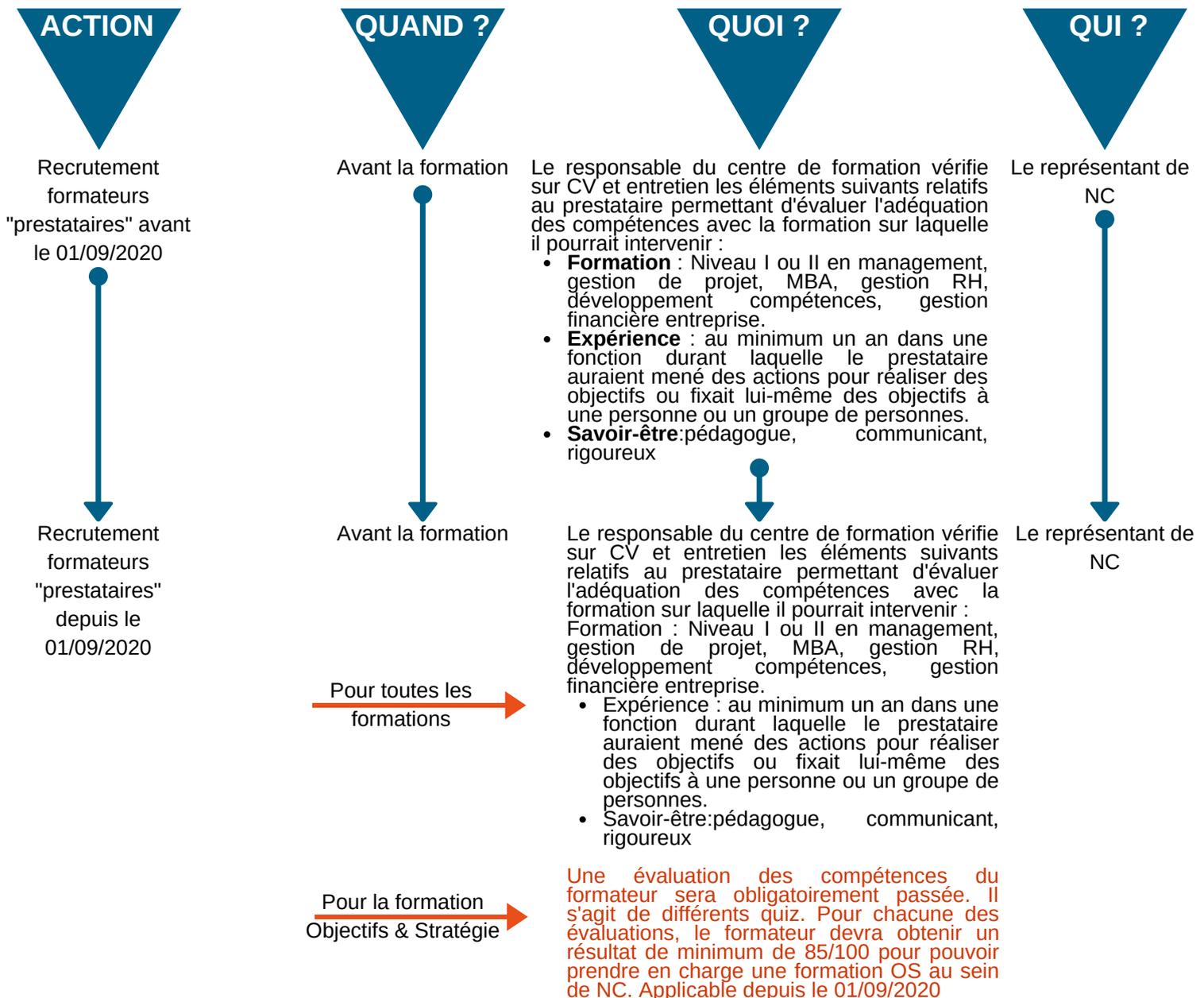
5/ COMPETENCES

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

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Fiche de VALIDATION PROFIL
- CV Formateur
- Depuis le 01/09/20 : module "test formateur" sur SEIRA
- Site Internet de Nérée-coaching "Équipe"

Indicateur 21 : Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.



Observation : le futur formateur devra OBLIGATOIREMENT être inscrit au RCS et avoir un numéro Siret. Il devra être à jour de ses cotisations URSSAF et avoir un numéro de déclaration auprès de la DIRECCTE ou être inscrit dans une démarche de déclaration.



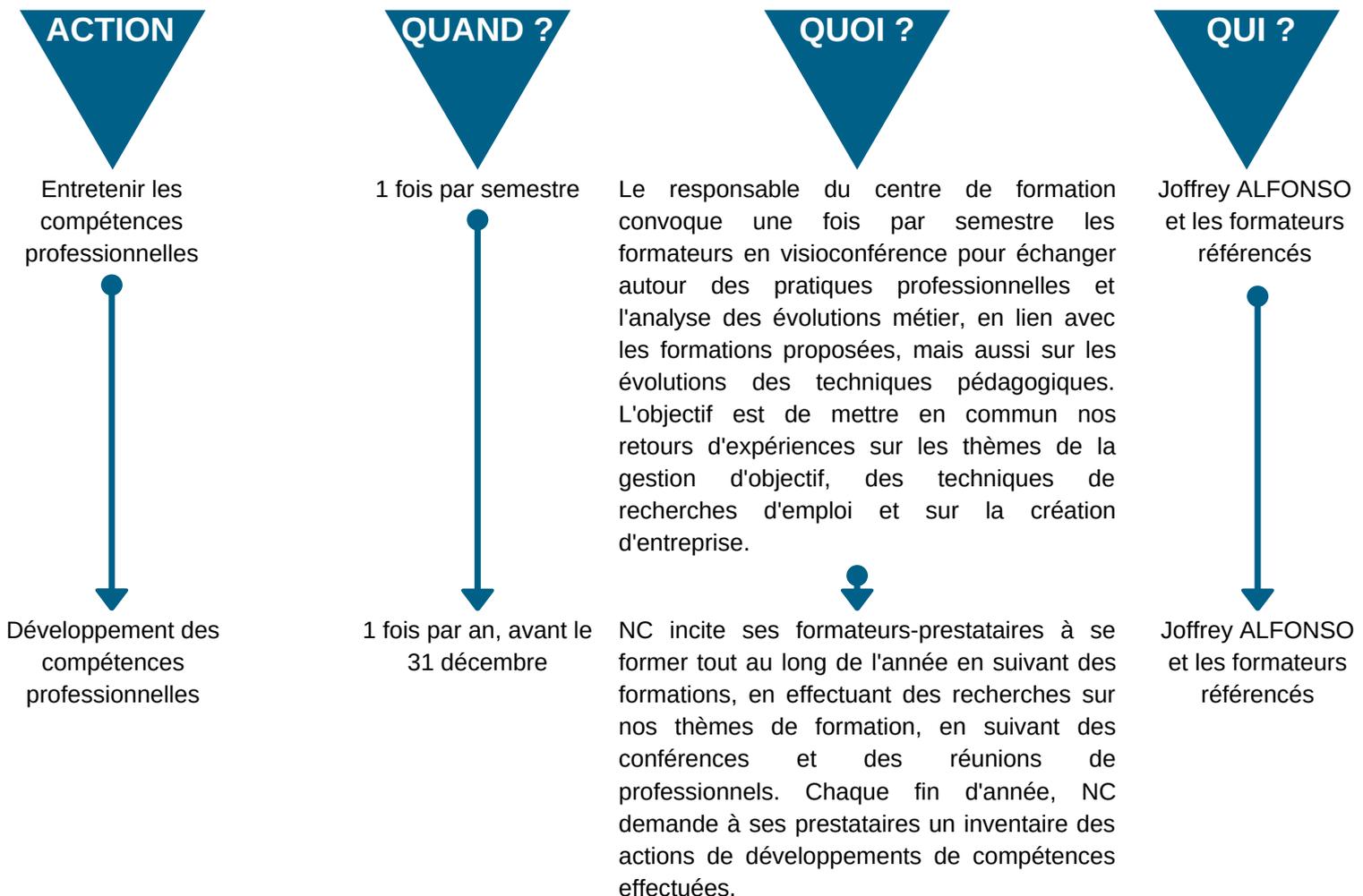
5/ COMPETENCES

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

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Inventaire des actions de formations des formateurs
- Tableau "ACAP-Qualiopi", onglet "Dévpt compétences"

Indicateur 22 : Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.





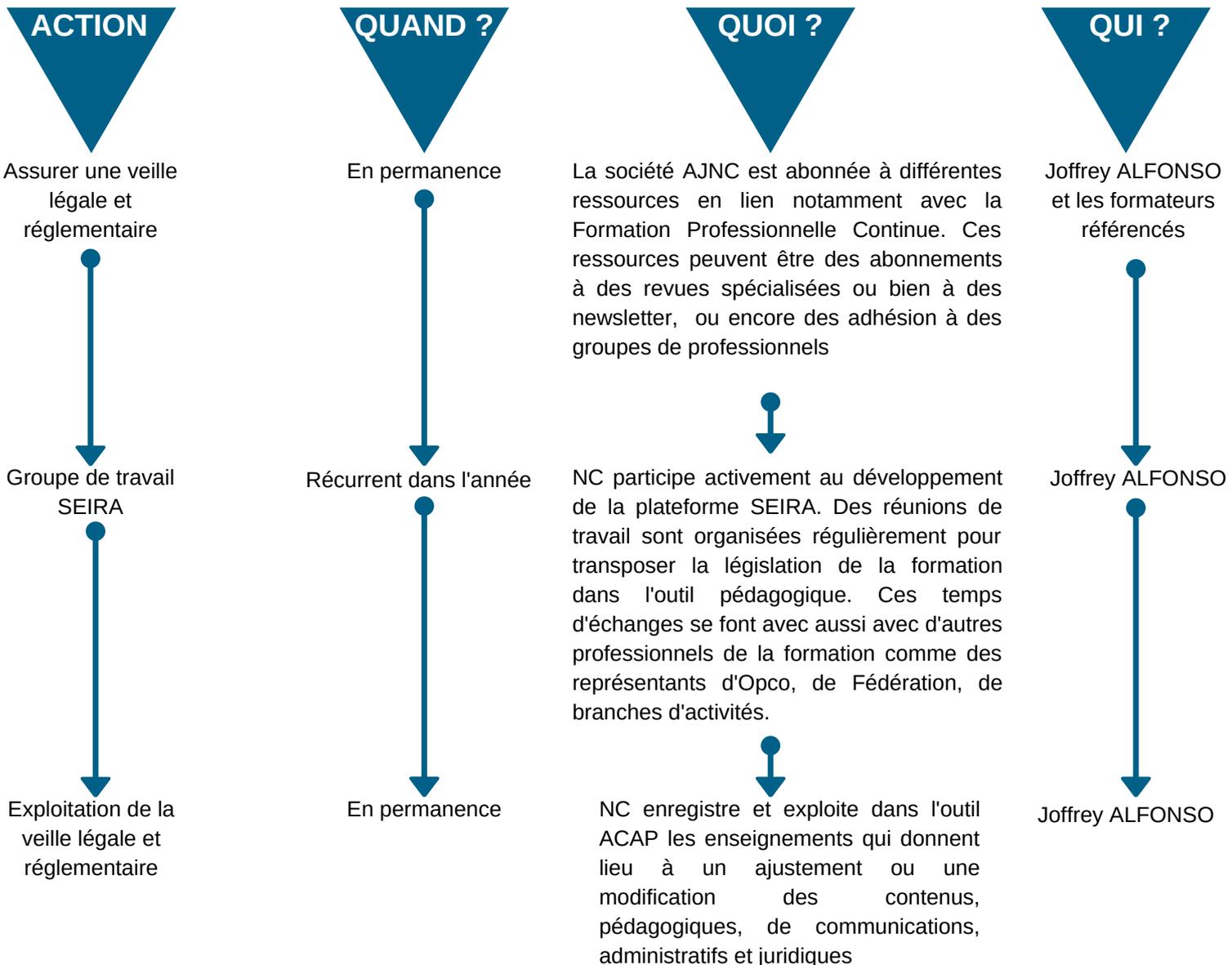
6/ COMPETENCES

L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Tableau "ACAP-Qualiopi" onglet "Veille pro"
- Fichier "Ressources documentaires"

Indicateur 23 : Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.





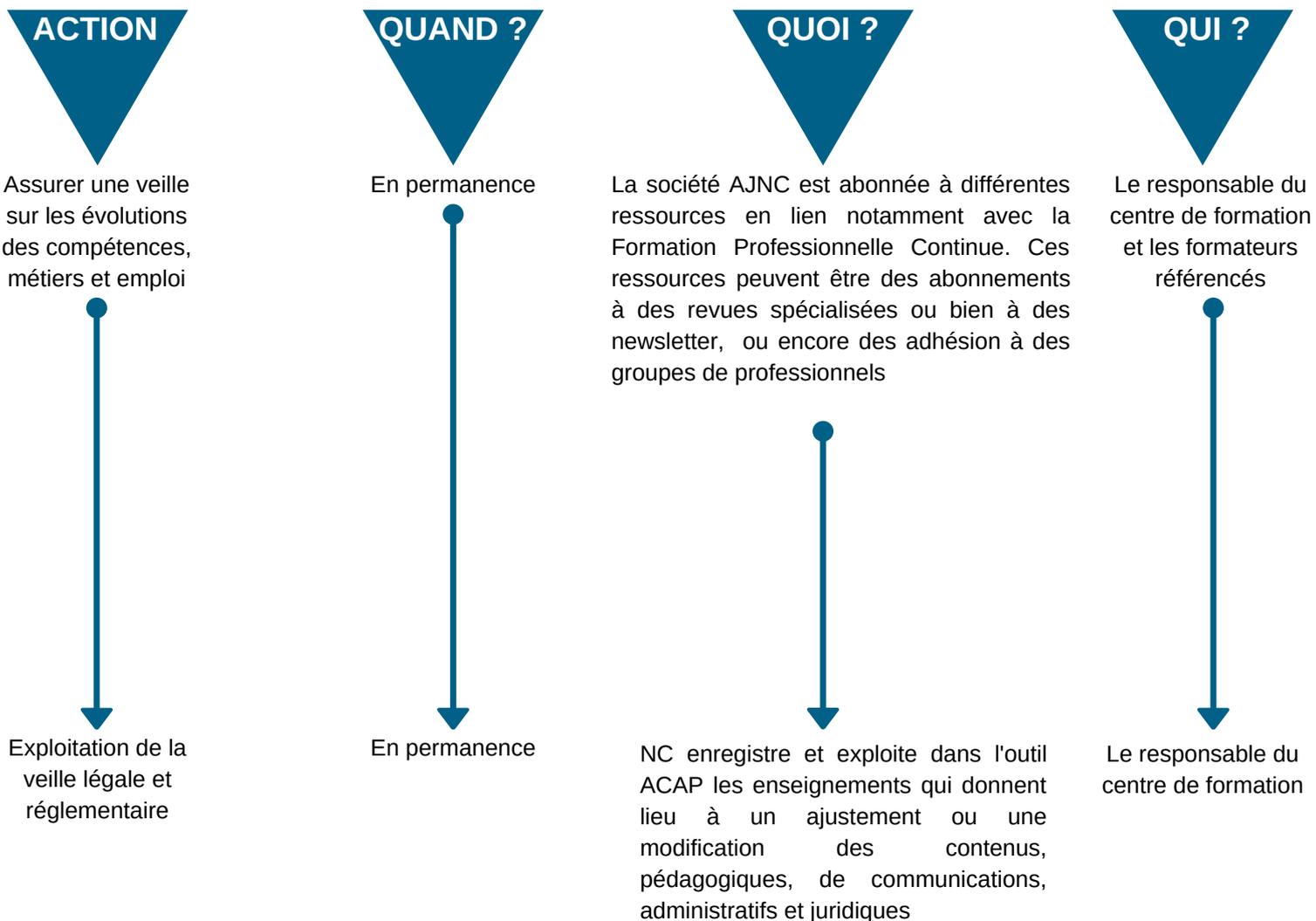
6/ COMPETENCES

L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Tableau "ACAP-Qualiopti" onglet "Veille pro"
- Fichier "Ressources documentaires"

Indicateur 24 : Le prestataire réalise une veille sur les évolutions des compétences, métiers et emplois dans ses secteurs d'intervention et en exploite les enseignements.





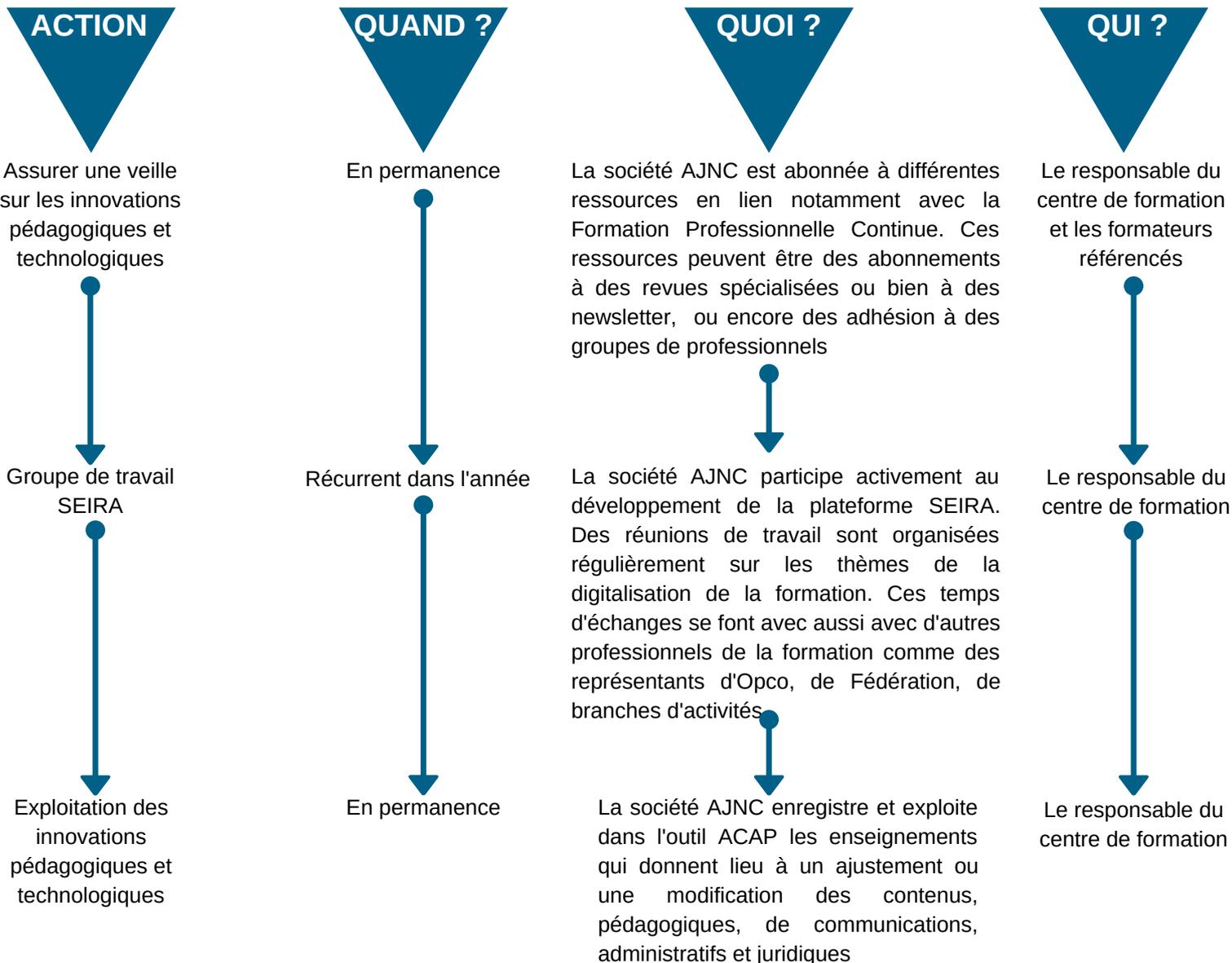
6/ COMPETENCES

L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Tableau "ACAP-Qualiopi" onglet "Veille pro"

Indicateur 25 : Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.



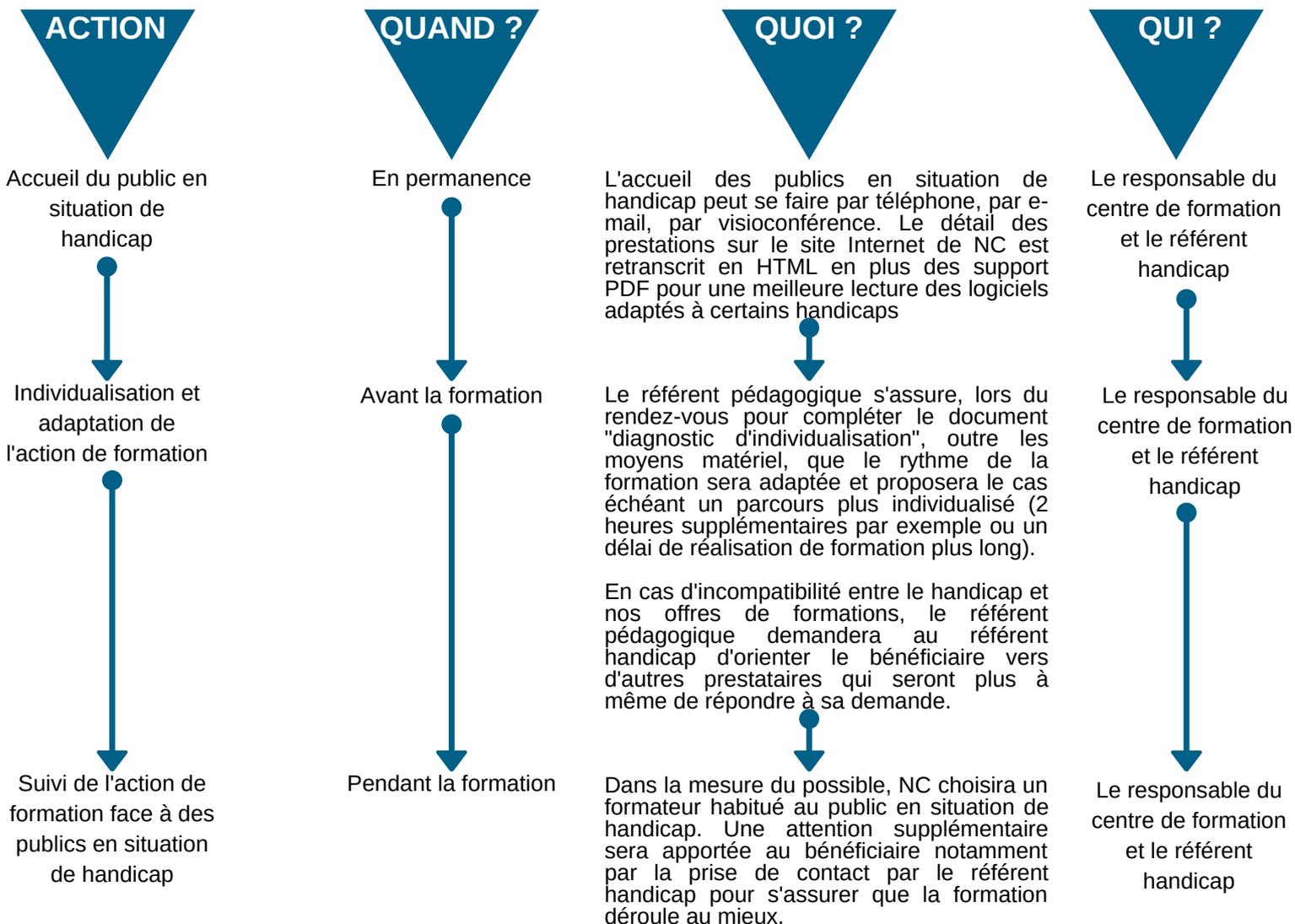


6/ COMPETENCES

L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Éléments de preuves de l'indicateur:
 - Contrat avec Marjorie FRANCO
 - Charte Nérée'handicap
 - Le site internet de Nérée-coaching

Indicateur 26 : Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.





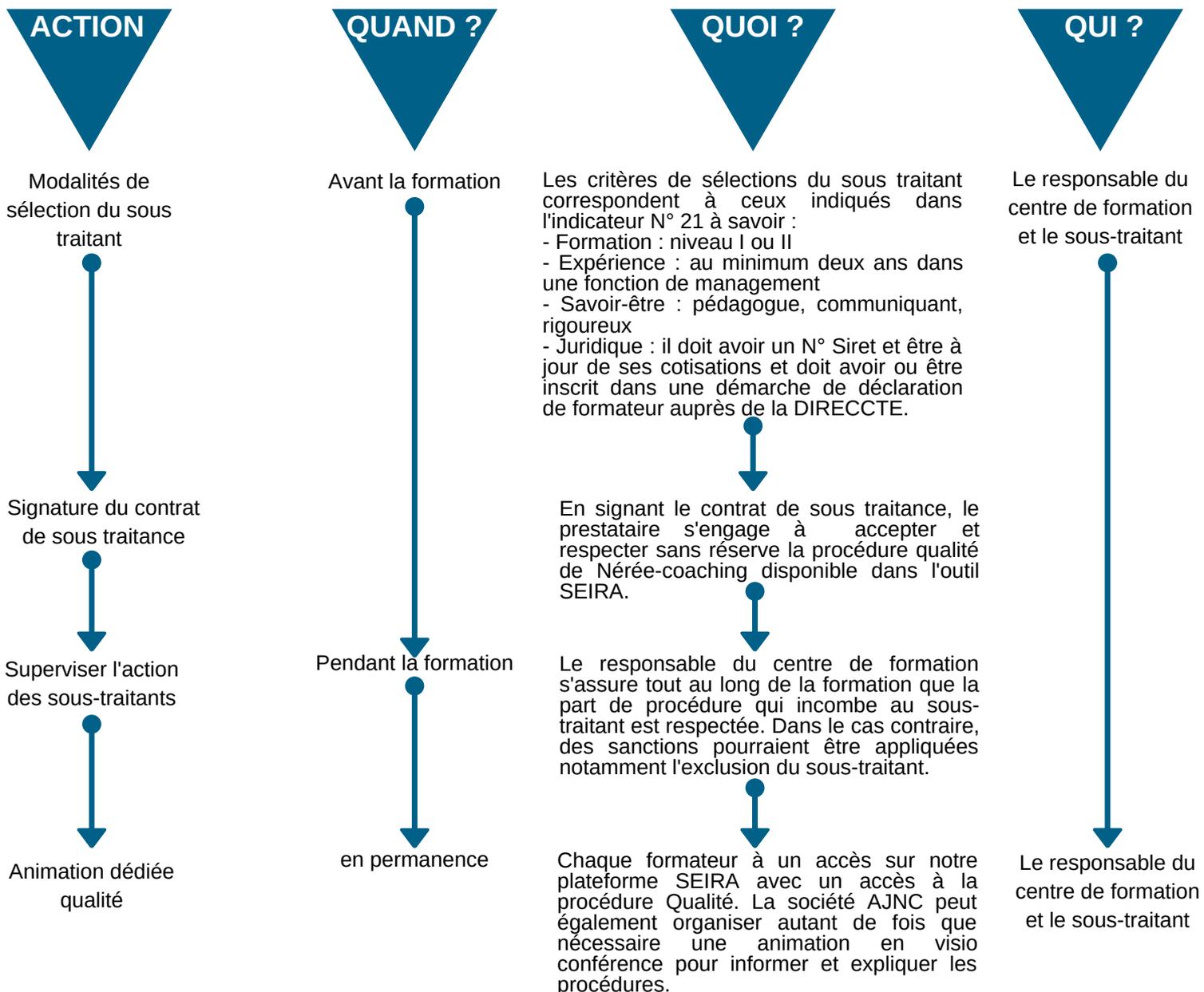
6/ COMPETENCES

L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Dossier administratif du sous-traitant
- Module accueil formateur SEIRA
- Le site internet de Nérée-coaching
- Tableau ACAP-Qualioipi (si difficulté avec un ss-traitant)

Indicateur 27 : Lorsque le prestataire fait appel à la sous-traitance ou au portage salarial, il s'assure du respect de la conformité au référentiel.





7/ AMELIORATIONS

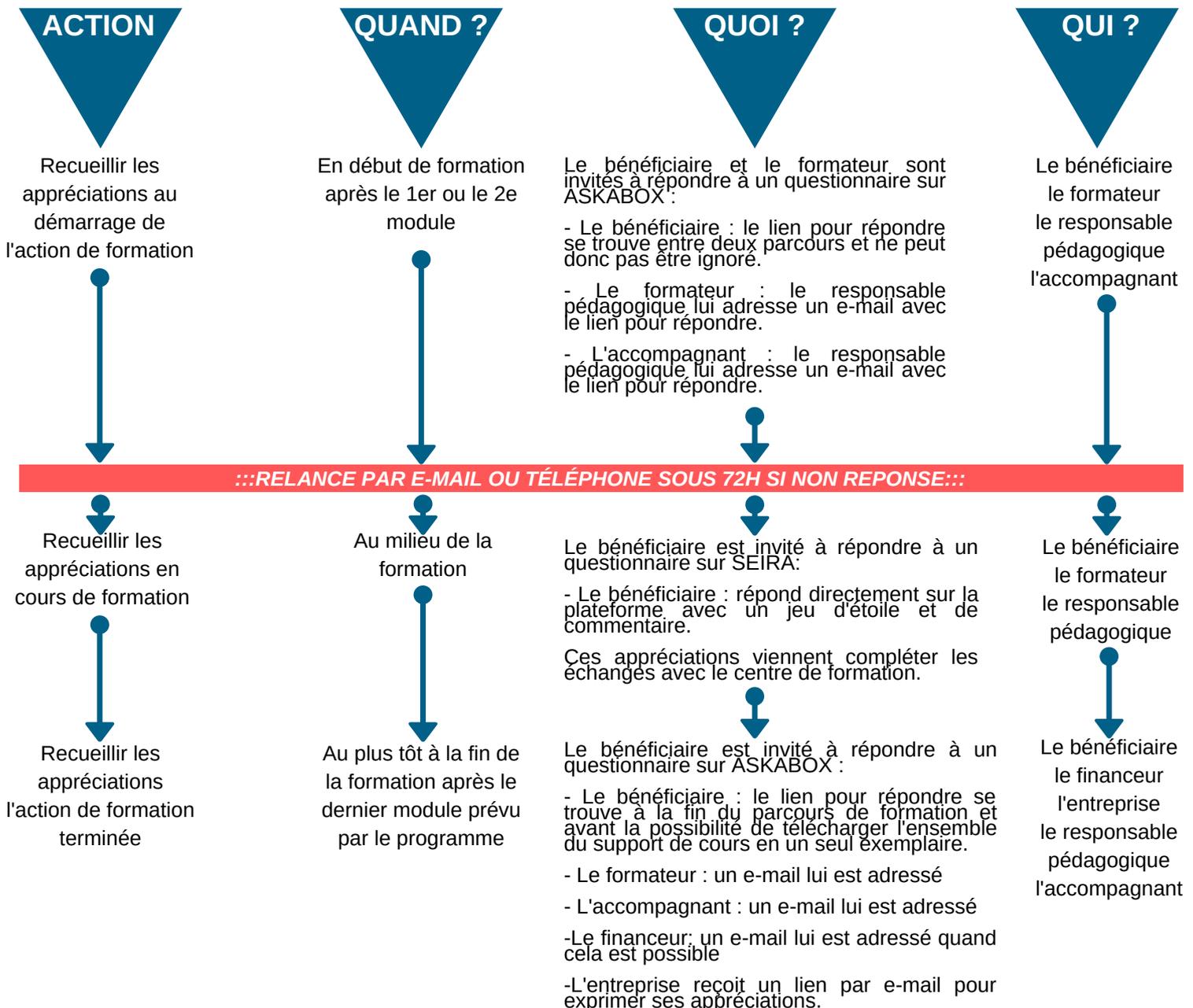
Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Résultats recueils ASKABOX (début et fin de parcours)
- Tableau "suivi administratif"
- Dossier "Synthèse recueil satisfaction"
- SEIRA (Évaluation en milieu de parcours)
- Tableau ACAP-Qualiopi

Indicateur 30 : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques, entreprises concernées.

GÉNÉRALE



:::RELANCE PAR E-MAIL OU TÉLÉPHONE SOUS 10j SI NON REPONSE UNIQUEMENT BENEFICIAIRE, FORMATEUR, ACCOMPAGNANT:::

L'accompagnant peut-être un conseiller d'insertion par exemple.



7/ AMELIORATIONS

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

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Résultats recueils ASKABOX (début et fin de parcours)
- Tableau "suivi administratif"
- Tableau ACAP-Qualioipi

Indicateur 30 : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques, entreprises concernées.

Bénéficiaire
début
formation

SUITE

Nérée-coaching AJNC - Formulaire BÉNÉFICIAIRE de satisfaction - début de formation

Formulaire de recueil de satisfaction du BÉNÉFICIAIRE de début de formation

Identification réponse obligatoire
Nom et prénom

Question 1 réponse obligatoire
Date de votre formation :

Question 2 réponse obligatoire
Quel est votre opinion sur les moyens mis en oeuvre durant cette formation ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0 5 10

La salle de la formation ou session virtuelle

L'accessibilité salle ou visio

le matériel ou plateforme e-learning

De manière générale

Commentaires

Question 3 réponse obligatoire
Comment évaluez-vous le premier contact avec votre formateur(rice) ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0 5 10

Prise de contact du formateur

Commentaires

Question 4 réponse obligatoire
Comment évaluez-vous les explications qui vous ont été données sur l'organisation de votre formation (planification des séances, lieu etc...) ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0 5 10

Explications sur déroulement formation

Commentaires

Question 5 réponse obligatoire
Est-ce que votre formateur(rice) vous a bien remis notre livret d'accueil comprenant le programme de formation, son CV, nos CGV et règlement intérieur, déroulement de la formation... ?

OUI

NON

décocher

Commentaires

Question 6 réponse obligatoire
Sur une échelle de 1 à 10, (10 étant un très haut niveau de satisfaction), comment évaluez-vous la définition de l'objectif de cette formation qui vous a été donnée par votre formateur ? 10

0 5 10

Question 7 réponse obligatoire
Sur une échelle de 1 à 10, (10 étant un très haut niveau de satisfaction), comment évaluez-vous de manière générale ce début de formation ?

0 5 10

Question 8
Selon vous, que devons nous améliorer à ce stade de la formation ?

Question 9
Selon vous, quels sont les points forts de cette formation à ce stade ?

Enregistrer vos réponses

Modèle de formulaire pour recueillir les appréciations du bénéficiaire AU DEMARRAGE de la formation.

L'objectif est de s'assurer qu'il utilise bien l'outil d'e-learning et d'apporter des explications si nécessaire. Ce recueil permet également d'apprécier la prise de contact avec le bénéficiaire, son formateur et le centre de formation.

Selon les formations, ce formulaire se situe au premier ou au deuxième module.

Nérée

Étude de formation: 03m

Enquête de satisfaction

Vous avez démarré votre formation récemment et nous voudrions savoir comment se passe ce début d'apprentissage pour vous.

Pour cela, nous vous remercions d'avance des 3 minutes que vous allez nous consacrer pour répondre à notre enquête de satisfaction en cliquant [ici](#).

(votre navigateur Internet va vous ouvrir la page du questionnaire. Vous pourrez reprendre le suivi de votre module juste après en cliquant sur "suivant")

Nous restons à votre entière disposition pour répondre à vos attentes de cette formation par téléphone au 04.28.70.60.95.

Bonne formation.

Le lien du formulaire se trouve sur la plateforme SEIRA. Il suffit au bénéficiaire de cliquer sur le lien pour être redirigé vers ASKABOX. Les informations recueillies alimentent un tableau Excel. (Seuls les recueils de fin de formation sont affichés sur le site www.neree-coaching.fr)



7/ AMELIORATIONS

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

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Résultats recueils ASKABOX (début et fin de parcours)
- Tableau "suivi administratif"
- Tableau ACAP-Qualiopi

Indicateur 30 : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques, entreprises concernées.

Formateur
début
formation

SUITE

Nérée-coaching AJNC - Formulaire de satisfaction FORMATEUR - début de formation
Formulaire FORMATEUR de recueil de satisfaction de début de formation

Identification réponse obligatoire
Nom et prénom

Question 1 réponse obligatoire
Date de votre formation :

Question 2 réponse obligatoire
Quel est le prénom (uniquement) de votre stagiaire ?

Question 3 réponse obligatoire
Quel est votre opinion sur les moyens mis en oeuvre durant cette formation ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0	5	10
---	---	----

La salle de la formation ou la session virtuelle
L'accessibilité salle ou visio
le matériel ou plateforme d'e-learning

De manière générale

Commentaires

Modèle de formulaire pour recueillir les appréciations du formateur AU DEMARRAGE de la formation.

L'objectif est de s'assurer que la prise de contact avec le bénéficiaire se passe bien. Il permet de croiser les informations entre le "formateur" et le "bénéficiaire".

Le formateur reçoit un e-mail type par le centre de formation en début de formation (entre le module 1 et 2 selon la formation)

:::Modèle e-mail formateur début de formation:::

Vous avez récemment démarré une formation pour le compte de Nérée-coaching avec votre stagiaire XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX et il est important pour nous que vous puissiez vous exprimer à ce stade. Cela nous permet de nous assurer que tout se passe au mieux pour vous et pour votre apprenant.

Je vous remercie donc de bien vouloir nous accorder trois minutes pour répondre à notre sondage de satisfaction en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.askabox.fr/repondre.php?s=268531&r=SPJbydCmshdh>

Je reste à votre entière disposition pour tout complément d'information.

Cordialement,

Question 4 réponse obligatoire
Comment évaluez-vous le premier contact avec votre stagiaire ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0	5	10
---	---	----

Prise de contact du formateur

Commentaires

Question 5 réponse obligatoire
Comment évaluez-vous les explications qui vous ont été données sur l'organisation de votre formation par la Direction de Nérée-coaching ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0	5	10
---	---	----

Explications sur déroulement formation

Commentaires

Question 6 réponse obligatoire
Avez-vous bien remis le livret d'accueil comprenant le programme de formation, votre CV, nos CGV et règlement intérieur, déroulement de la formation, support etc...?

OUI
 NON
 décocher

Commentaires

Question 7 réponse obligatoire
Sur une échelle de 1 à 10, (10 étant un très haut niveau de satisfaction), comment évaluez-vous de manière générale ce début de formation ?

0	5	10
---	---	----

Question 8
Selon vous, que devons nous améliorer à ce stade de la formation ?

Question 9
Selon vous, quels sont les points forts de cette formation à ce stade ?

Enregistrer vos réponses

Le lien redirige vers ASKABOX. Les informations recueillies alimentent un tableau Excel. (Seuls les recueils de fin de formation du bénéficiaires sont affichés sur le site www.neree-coaching.fr)



7/ AMELIORATIONS

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

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Résultats recueils ASKABOX (début et fin de parcours)
- Tableau "suivi administratif"
- Tableau ACAP-Qualiopti

Indicateur 30 : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques, entreprises concernées.

Accompagnant
début
formation

SUITE

Nérée-coaching AJNC - Formulaire ACCOMPAGNANT/CONSEILLER de satisfaction - début de formation
Formulaire de recueil de satisfaction de l'ACCOMPAGNANT/CONSEILLER de début de formation

Identification réponse obligatoire
Nom et prénom

Question 1 réponse obligatoire
Nom du bénéficiaire

Question 2 réponse obligatoire
Quel est votre opinion sur les moyens mis en oeuvre durant cette formation ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0	5	10
---	---	----

La salle de la formation ou session virtuelle
L'accessibilité salle ou visio
Le matériel ou plateforme e-learning
De manière générale

Commentaires

Modèle de formulaire pour recueillir les appréciations de l'accompagnant AU DEMARRAGE de la formation.

L'objectif est de s'assurer que la prise de contact avec l'accompagnant s'est bien passée. Il permet de croiser les informations entre le "formateur" et le "bénéficiaire".

Le lien redirige vers ASKABOX. Les informations recueillies alimentent un tableau Excel. (Seuls les recueils de fin de formation du bénéficiaires sont affichés sur le site www.neree-coaching.fr)

L'accompagnant reçoit un e-mail type par le centre de formation en début de formation (entre le module 1 et 2 selon la formation)

:::Modèle e-mail formateur début de formation:::

Vous accompagnez/conseillez M./Mme XXXXXXXXXXXX durant son parcours de formation au sein de Nérée-coaching. Il/Elle a récemment démarré sa formation et il est important pour nous, que vous puissiez également vous exprimer à ce stade. Cela nous permet de nous assurer que tout se passe au mieux pour vous et pour le bénéficiaire.

Je vous remercie donc de bien vouloir nous accorder trois minutes pour répondre à notre sondage de satisfaction en cliquant sur le lien suivant : <https://www.askabox.fr/repondre.php?s=289663&r=SP95nTm4y5TS>

Je reste à votre entière disposition pour tout complément d'information.

Cordialement,

Question 3 réponse obligatoire
Comment évaluez-vous le premier contact avec votre formateur(rice) ou le responsable pédagogique ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0	5	10
---	---	----

Prise de contact avec le formateur ou responsable pédagogique

Commentaires

Question 4 réponse obligatoire
Comment évaluez-vous les explications qui vous ont été données sur l'organisation de votre formation (planification des séances, lieu etc...) ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0	5	10
---	---	----

Explications sur déroulement formation

Commentaires

Question 5 réponse obligatoire
Est-ce que votre formateur(rice) vous a bien remis notre livret d'accueil comprenant le programme de formation, son CV, nos CGV et règlement intérieur, déroulement de la formation... ?

OUI
 NON
 DÉCOCHER

Commentaires

Question 6 réponse obligatoire
Sur une échelle de 1 à 10, (10 étant un très haut niveau de satisfaction), comment évaluez-vous la définition de l'objectif de cette formation qui vous a été donnée par votre formateur ? 10

0	5	10
---	---	----

Question 7 réponse obligatoire
Sur une échelle de 1 à 10, (10 étant un très haut niveau de satisfaction), comment évaluez-vous de manière générale ce début de formation ?

0	5	10
---	---	----

Question 8
Selon vous, que devons nous améliorer à ce stade de la formation ?

Question 9
Selon vous, quels sont les points forts de cette formation à ce stade ?



7/ AMELIORATIONS

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

Éléments de preuves de l'indicateur:

- SEIRA (Évaluation en milieu de parcours)
- Tableau ACAP-Qualiopi

Indicateur 30 : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques, entreprises concernées.

Bénéficiaire
milieu de
formation

SUITE

En cours de formation, environ au milieu de chaque parcours, et cette fois-ci directement sur la plateforme SEIRA, le bénéficiaire peut exprimer son niveau de motivation et de satisfaction de la formation, sous forme de score étoilé, d'émoticônes et de commentaires écrits

The screenshot shows a feedback form on a mobile device. At the top is the Nérée coaching logo. The main heading reads: "Nous sommes soucieux de votre confort d'apprentissage". Below this is the question: "Quel est votre niveau de motivation et de satisfaction à ce stade de la formation ?". Underneath the question is a 5-star rating system with all five stars highlighted in orange. Below the stars is the question: "Avez vous appris quelque chose ?". This is followed by four emoji-based options: a sad face for "Je n'ai pas aimé", a neutral face for "Je ne suis pas convaincu", a slightly smiling face for "J'ai progressé", and a happy face for "J'ai aimé". At the bottom, there is a text input field labeled "Ajoutez vos commentaires", a "Sauvegarder le feedback (Simulation)" button, and an "Aller à l'étape suivante" button.

Il est à noter que le responsable pédagogique s'entretient par téléphone avec les bénéficiaires et formateurs au moins une fois pendant le parcours pour s'assurer que tout se passe bien.

Cette fonctionnalité a été ajoutée en Octobre 2020



7/ AMELIORATIONS

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

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Résultats recueils ASKABOX (début et fin de parcours)
- Tableau "suivi administratif"
- Dossier "Synthèse recueil satisfaction"
- Tableau ACAP-Qualiopi
- Site Internet Nérée-coaching rubrique "formation"

Indicateur 30 : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques, entreprises concernées.

Bénéficiaire
fin de
formation

SUITE

Nérée-coaching AJNC - Formulaire BÉNÉFICIAIRE de satisfaction - fin de formation
Formulaire de recueil du BÉNÉFICIAIRE de satisfaction de fin de formation

Identification *réponse obligatoire*
Nom et prénom

Question 1 *réponse obligatoire*
Date de votre formation :

Question 2 *réponse obligatoire*
Quel est votre opinion sur les moyens mis en oeuvre durant cette formation ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0 5 10

La salle de la formation ou la session virtuelle
L'accessibilité salle ou visio
Le matériel ou la plateforme d'e-learning
De manière générale

Commentaires

Modèle de formulaire pour recueillir les appréciations du bénéficiaire A LA FIN de la formation.

L'objectif est de recueillir ses appréciations sur quatre thèmes : les moyens mis en œuvre, la pédagogie, le formateur et l'organisation de la formation, sous forme d'échelles de cotation et d'expression libre. Ces informations permettent d'ajuster nos axes d'améliorations.

Question 3 *réponse obligatoire*
Quel est votre opinion sur la pédagogie mise en oeuvre durant cette formation ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0 5 10

Le respect du programme
Le rythme
La qualité des supports pédagogiques
De manière générale

Commentaires

Question 4 *réponse obligatoire*
Quel est votre opinion sur le formateur et les éventuels intervenants de cette formation ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0 5 10

L'écoute
Capacité d'adaptation
Disponibilité
De manière générale

Commentaires

Le lien pour répondre se situe en fin de formation avant le téléchargement du support de cours intégral.

Effort de formation : 02m

Enquête de satisfaction

Vous avez terminé votre formation et nous vous remercions de votre participation.

Avant de pouvoir télécharger l'intégralité de votre support de cours en un seul document PDF et d'accéder à notre sélection "lecture", nous vous remercions des 3 minutes que vous allez nous consacrer pour répondre à notre enquête satisfaction en cliquant [ICI](#).

Une question ? contactez Joffrey ALFONSO au 04.28.70.60.95

← Répondre →

Question 5 *réponse obligatoire*
Quel est votre opinion sur l'organisation de cette formation ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0 5 10

L'accueil
La transmission des documents
Le respect des engagements
De manière générale

Commentaires

Question 6
Selon vous, que devons nous améliorer dans cette formation ?

Question 7
Selon vous, quels sont les points forts de cette formation ?

Enregistrer vos réponses

Pour chaque thème d'appréciation, plusieurs questions sont posées au répondants et notamment une : "de manière générale, comment évaluez-vous (ce critère)" ?



7/ AMELIORATIONS

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

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Résultats recueils ASKABOX (début et fin de parcours)
- Tableau "suivi administratif"
- Dossier "Synthèse recueil satisfaction"
- Tableau ACAP-Qualiopi

Indicateur 30 : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques, entreprises concernées.

Formateur
fin de
formation

SUITE

Nérée-coaching AJNC - Formulaire de satisfaction FORMATEUR - fin de formation
Formulaire FORMATEUR de recueil de satisfaction de fin de formation

Identification réponse obligatoire
Nom et prénom

Question 1 réponse obligatoire
Date de votre formation :

Question 2 réponse obligatoire
Quel est le prénom (uniquement) de votre stagiaire ?

Question 3 réponse obligatoire
Quel est votre opinion sur les moyens mis en oeuvre durant cette formation ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0 5 10

La salle de la formation ou la session virtuelle
L'accessibilité salle ou visio
le matériel ou plateforme d'e-learning
De manière générale

Commentaires

Modèle de formulaire pour recueillir les appréciations du formateur A LA FIN de la formation.

L'objectif est de recueillir ses appréciations sur quatre thèmes : les moyens mis en œuvre, la pédagogie, le formateur et l'organisation de la formation, sous forme d'échelles de cotation et d'expression libre.

Ce recueil du formateur permet notamment de croiser les informations avec celles du bénéficiaires, mais également de travailler les axes d'améliorations.

Le formateur reçoit un e-mail type par le centre de formation une fois la formation terminée :

:::Modèle e-mail formateur fin de formation:::

Vous avez récemment terminé une formation pour le compte de Nérée-coaching avec votre stagiaire XXXXXXXX et il est important pour nous que vous puissiez vous exprimer sur l'ensemble de cette formation. Cela nous permet de recueillir votre satisfaction et de nous perfectionner.

Je vous remercie donc de bien vouloir nous accorder trois minutes pour répondre à notre sondage de satisfaction de fin de formation en cliquant sur le lien suivant :
<https://www.askabox.fr/repondre.php?s=289621&r=SPAdp7xzhG3>

Je reste à votre entière disposition pour tout complément d'information.

Question 4 réponse obligatoire
Comment évaluez-vous l'organisation pédagogique de cette formation ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0 5 10

Organisation Pédagogique

Commentaires

Question 5 réponse obligatoire
Comment évaluez-vous l'organisation administrative et financière de cette formation ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0 5 10

Organisation administrative et financière

Commentaires

Question 6 réponse obligatoire
Sur une échelle de 1 à 10, (10 étant un très haut niveau de satisfaction), comment évaluez-vous de manière générale votre relation avec la Direction de Nérée-coaching ?

0 5 10

Commentaires

Question 7 réponse obligatoire
Selon vous, que devons nous améliorer pour rendre l'action de formation encore plus performante ?

Question 8 réponse obligatoire
Selon vous, quels sont les points forts de cette formation (pédagogique, organisation...)?

Enregistrer vos réponses

Pour chaque thème d'appréciation, plusieurs questions sont posées au répondants et notamment une : "de manière générale, comment évaluez-vous (ce critère)" ?



7/ AMELIORATIONS

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

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Résultats recueils ASKABOX (début et fin de parcours)
- Tableau "suivi administratif"
- Tableau ACAP-Qualioipi

Indicateur 30 : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques, entreprises concernées.

Accompagnant
fin de
formation

SUITE

Modèle de formulaire pour recueillir les appréciations de l'accompagnant A LA FIN de la formation.

L'objectif est de recueillir ses appréciations sur quatre thèmes : les moyens mis en œuvre, la pédagogie, le formateur et l'organisation de la formation, sous forme d'échelles de cotation et d'expression libre.

Ce recueil du formateur permet notamment de croiser les informations avec celles du bénéficiaires et du formateur, mais également de travailler les axes d'améliorations.

Nérée-coaching AJNC - Formulaire ACCOMPAGNANT/CONSEILLER de satisfaction - fin de formation
Formulaire de recueil de l'ACCOMPAGNANT/CONSEILLER de satisfaction de fin de formation

Identification réponse obligatoire
Nom et prénom

Question 1 réponse obligatoire
Nom et prénom du bénéficiaire

Question 2 réponse obligatoire
Quel est votre opinion sur les moyens mis en oeuvre durant cette formation ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0 5 10

La salle de la formation ou la session virtuelle

L'accessibilité salle ou visio

le matériel ou la plateforme d'e-learning

De manière générale

Commentaires

Question 3 réponse obligatoire
Quel est votre opinion sur la pédagogie mise en oeuvre durant cette formation ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0 5 10

Le respect du programme

le rythme

la qualité des supports pédagogiques

de manière générale

Commentaires

Question 4 réponse obligatoire
Quel est votre opinion sur le formateur et les éventuels intervenants de cette formation ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0 5 10

L'écoute

Capacité d'adaptation

disponibilité

de manière générale

Commentaires

Question 5 réponse obligatoire
Quel est votre opinion sur l'organisation de cette formation ? Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0 5 10

L'accueil

La transmission des documents

Le respect des engagements

De manière générale

Commentaires

Question 6
Selon vous, que devons nous améliorer dans cette formation ?

Question 7
Selon vous, quels sont les points forts de cette formation ?

Enregistrer vos réponses

L'accompagnant reçoit un e-mail type par le centre de formation une fois la formation terminée :

...Modèle e-mail Accompagnant fin de formation...:

Vous avez accompagné/conseillé M./Mme XXXXXXXXXXXX durant son parcours de formation au sein de Nérée-coaching. Il/Elle a récemment terminé sa formation et il est important pour nous, que vous puissiez également vous exprimer à ce stade. Cela nous permet de nous assurer recueillir vos appréciations afin de nous améliorer.

Je vous remercie donc de bien vouloir nous accorder trois minutes pour répondre à notre sondage de satisfaction en cliquant sur le lien suivant : <https://www.askabox.fr/repondre.php?s=289668&r=SP7us3X9dgwE>

Je reste à votre entière disposition pour tout complément d'information.

Pour chaque thème d'appréciation, plusieurs questions sont posées au répondants et notamment une : "de manière générale, comment évaluez-vous (ce critère)" ?



7/ AMELIORATIONS

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

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Résultats recueils ASKABOX (début et fin de parcours)
- Tableau "suivi administratif"
- Dossier "Synthèse recueil satisfaction"

Indicateur 30 : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques, entreprises concernées.

ENTREPRISE
fin de
formation

SUITE

Modèle de formulaire pour recueillir les appréciations de l'entreprise A LA FIN de la formation.

L'objectif est de recueillir ses appréciations sur la partie administrative liée à la formation

L'Entreprise reçoit un e-mail type par le centre de formation une fois la formation terminée :

:::Modèle e-mail Entreprise fin de formation:::

Bonjour,

Vous nous avez récemment fait confiance pour assurer la formation et le développement des compétences de votre collaborateur(rice) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Il est important pour nous que vous puissiez vous exprimer sur l'aspect administratif et financier de cette action. Cela nous permet de recueillir votre satisfaction et de nous perfectionner.

Je vous remercie donc de bien vouloir nous accorder deux minutes pour répondre à notre sondage de satisfaction, en cliquant sur le lien suivant : <https://www.askabox.fr/repondre.php?s=289613&r=SPEzv3CjP6cF>

Je reste à votre entière disposition pour tout complément d'information.

Cordialement,



7/ AMELIORATIONS

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

Éléments de preuves de l'indicateur:

- Résultats recueils ASKABOX (début et fin de parcours)
- Tableau "suivi administratif"

Indicateur 30 : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques, entreprises concernées.

Financier
fin de
formation

SUITE

Nérée-coaching AJNC - Formulaire de satisfaction FINANCEUR- Fin de formation
Formulaire du FINANCEUR de recueil de satisfaction après une action de formation pour le compte de votre entreprise

Identification réponse obligatoire
Votre Nom et Prénom

Question 1 réponse obligatoire
Le nom de votre organisme financeur ?

Question 2 réponse obligatoire
Quel est votre opinion sur le traitement administratif et financier qui a été accordé par Nérée-coaching à votre dossier de formation ?
Cotez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)

0 5 10

Commentaires

Question 3 réponse obligatoire
Que devrions-nous améliorer selon vous sur la partie administrative et financière ?

Enregistrer vos réponses

Modèle de formulaire pour recueillir les appréciations du financeur A LA FIN de la formation.

L'objectif est de recueillir ses appréciations sur la partie administrative et financière liée à la formation

Lorsqu'il est possible d'adresser au financeur un e-mail, une fois la formation terminée et la facture réglée le centre de formation lui adresse :

:::Modèle e-mail FINANCEUR fin de formation:::

Bonjour,

Vous avez récemment financé une action de formation pour le compte de la société XXXXXXXXX (N° DossierXXXXXXXXXXXX). Il est important pour nous que vous puissiez vous exprimer sur l'aspect administratif et financier de cette action. Cela nous permet de recueillir votre satisfaction et de nous perfectionner.

Je vous remercie donc de bien vouloir nous accorder deux minutes pour répondre à notre sondage de satisfaction, en cliquant sur le lien suivant : <https://www.askabox.fr/repondre.php?s=289618&r=SPmY1RXecpA7>

Je reste à votre entière disposition pour tout complément d'information.

Cordialement,



7/ AMELIORATIONS

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

Indicateur 30 : Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques, entreprises concernées.

Traitement des données

SUITE

La collecte des données, par le recueil des appréciations, a trois finalités : **Ajustement, Information et Amélioration**

Ajustement

En début et en milieu de formation, ces données servent prioritairement à ajuster le rythme de la formation par exemple, ou à lever des points de blocages que le bénéficiaire pourrait rencontrer, comme l'utilisation de la plateforme SEIRA. L'ajustement pourrait aussi être fait au niveau pédagogique notamment avec le remplacement du formateur-riche.

Information

Le recueil des appréciations de fin de formation, ont une utilité d'information du public. Les données sont reprises et affichées sur le site internet (fin de formation Bénéficiaire) de la société Nérée-coaching. L'actualisation de ces données est faite au minimum une fois par trimestre. Cette fréquence peut être accentuée lorsqu'une forte activité à enrichit ce recueil sur une même période pouvant de manière significative modifier les moyenne des critères sélectionnés. La méthode de calcul des moyennes est la suivantes :

Moyenne de toutes les réponses à la question du critère "MOYENS"
Moyenne de toutes les réponses à la question du critère "PEDAGOGIE"
Moyenne de toutes les réponses à la question du critère "FORMATEUR"
Moyenne de toutes les réponses à la question du critère "ORGANISATION"

Exemple :

Synthèse des réponses		Actualisation le 28/09/2020		
Question	Type synthese	Réponse	Nombre	Moyenne
Quel est votre opinion sur les moyens mis en oeuvre durant cette formation ? Citez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)	Moyenne	La salle de la formation ou la session virtuelle	9,35714286	9,2
		L'accessibilité salle ou virtuel	9,71428571	
		le matériel ou la plateforme d'e-learning	8,57142857	
Quel est votre opinion sur la pédagogie mise en oeuvre durant cette formation ? Citez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)	Moyenne	De manière générale	9,35714286	9,0
		Le respect du programme	9,42857143	
		le rythme	9,21428571	
		la qualité des supports pédagogiques de manière générale	8,5	
Quel est votre opinion sur l'organisation de cette formation et les intervenants de cette formation ? Citez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)	Moyenne	L'écoute	9,71428571	9,7
		Capacité d'adaptation	9,64285714	
		Disponibilité	9,78571429	
		de manière générale	9,5	
Quel est votre opinion sur l'organisation de cette formation ? Citez votre niveau de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 (0 = insatisfait - 10 = totalement satisfait)	Moyenne	L'accueil	9,57142857	9,4
		La transmission des documents	9,21428571	
		Le respect des engagements	9,42857143	
		De manière générale	9,42857143	
			Moyenne générale de tous les critères	9,3



Amélioration

Une appréciation inférieure à 6/10 déclenche obligatoirement une recherche d'explications, si le bénéficiaire ne s'est pas exprimé par écrit. L'objectif étant de comprendre l'origine de cette appréciation et si elle est justifiée, de mettre en place une ou des actions dans une démarche d'amélioration constante. Chaque action fait l'objet d'une inscription dans le tableau intitulé "ACAP-Qualiopi".



7/ AMELIORATIONS

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

Éléments de preuves de l'indicateur:
- Tableau "ACAP-Qualiopi"

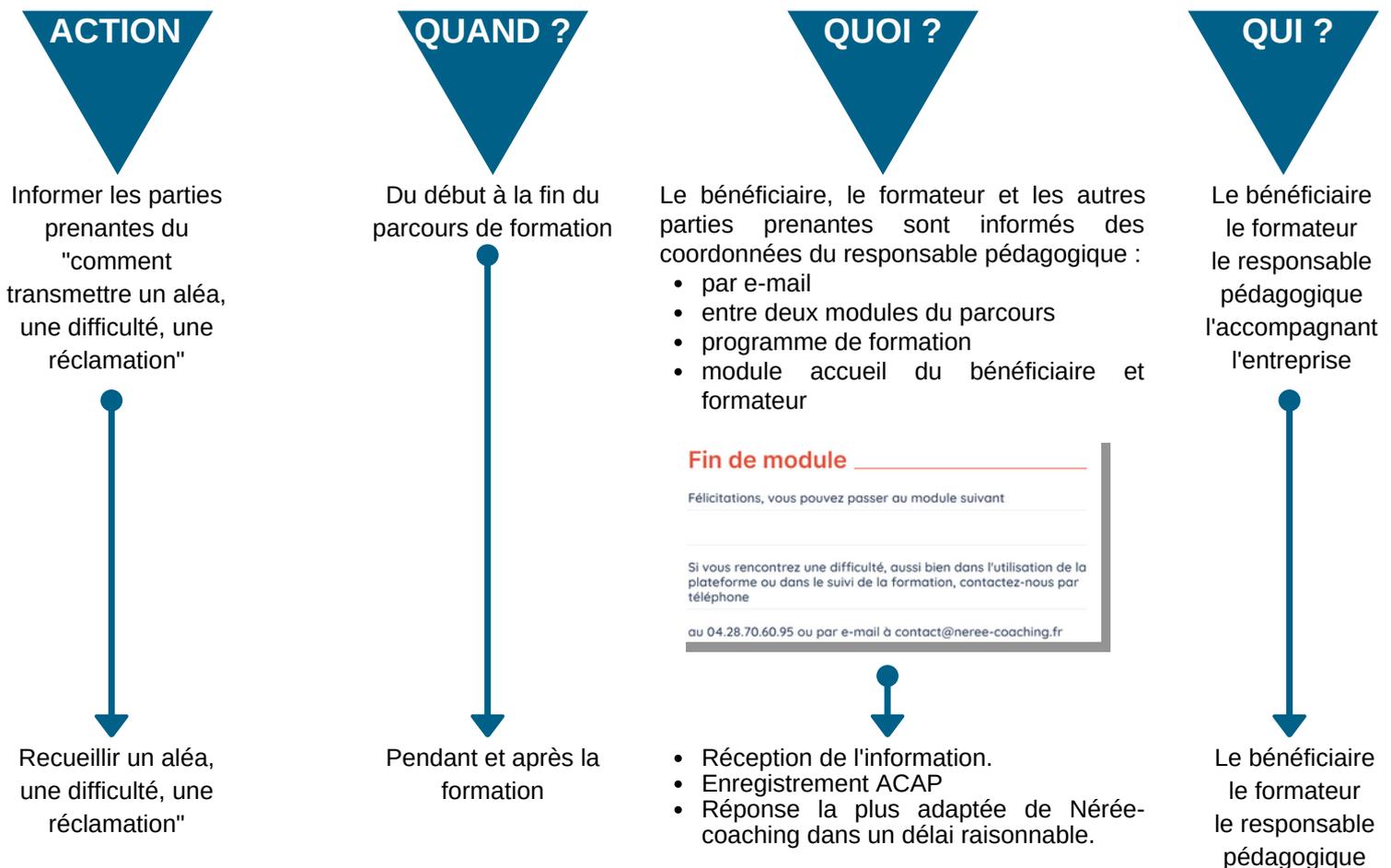
Indicateur 31 : Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

Définitions :

1/ Aléa : Tour imprévisible et le plus souvent défavorable pris par les événements et lié à une activité, une action ; risque.

2/ Difficultés : Caractère difficile de quelque chose, ensemble des points qui posent problème

3/ Réclamation : Action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit.



Exemples :

1/ Aléa : abandon d'un stagiaire en début de formation CPF pour cause de maladie. Réception de la demande, annulation du dossier CPF et proposition au bénéficiaire de se réinscrire sur de nouvelles dates.

2/ Difficulté : le bénéficiaire (ou le formateur), n'arrive pas démarrer son parcours de formation sur la plateforme d'e-learning. Réception de la demande, prise de contact téléphonique ou visio. Explications et accompagnement dans un délai court et raisonnable.

3/ Réclamation : le financeur (ou l'entreprise) effectue une réclamation sur un défaut administratif ou de facturation. Réception de la demande, étude de la réclamation, modification si nécessaire des documents ou envoi de justificatifs complémentaires dans un délai raisonnable.

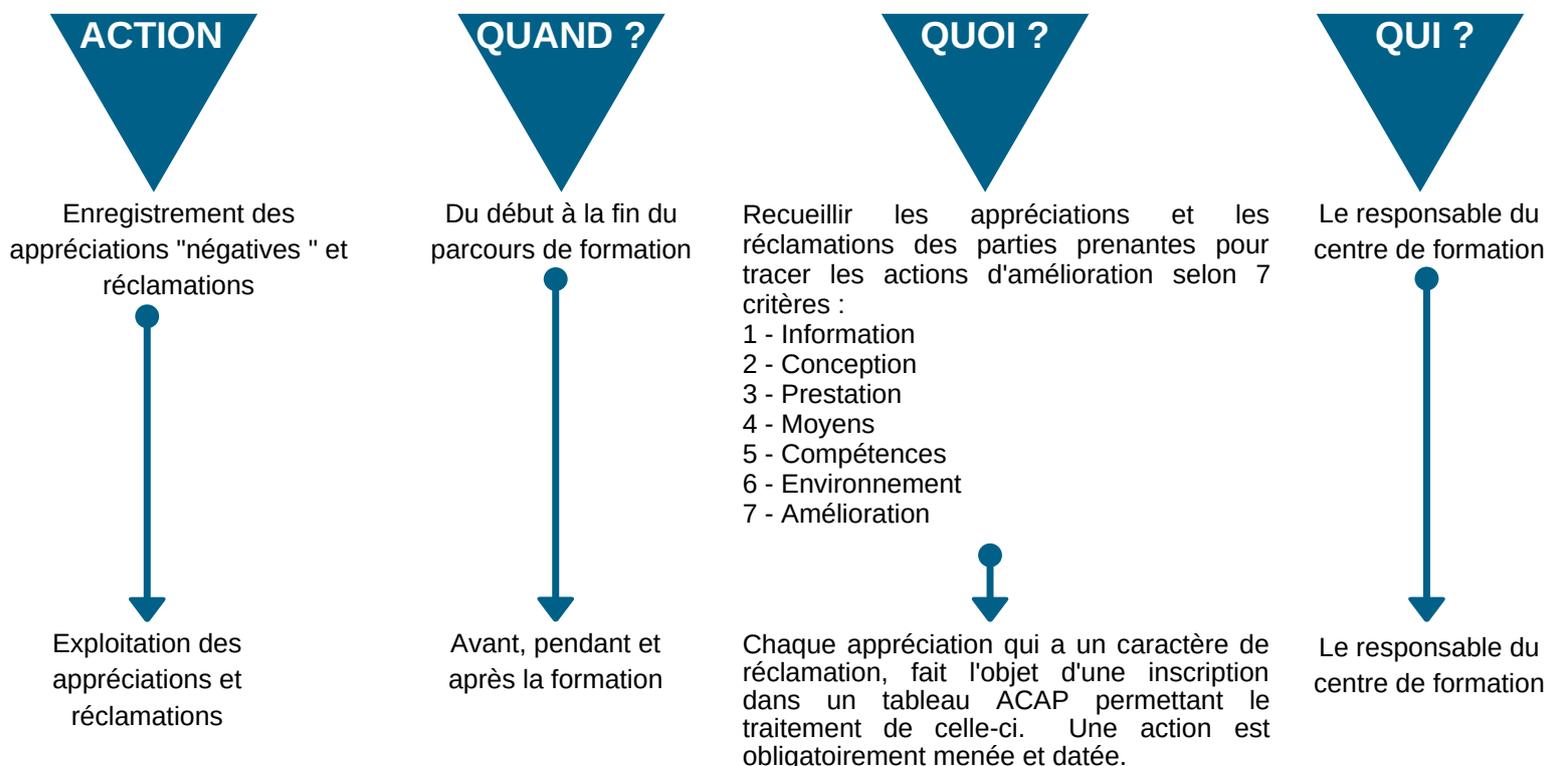


7/ AMELIORATIONS

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

Éléments de preuves de l'indicateur:
- Tableau "ACAP-Qualioipi"

Indicateur 32 : Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.



Périmètre	Origine	Constat = point à traiter	Action dédiée	Difficulté	Statut action	Prévu	Réalisé	Prévu	Réalisé	Commentaires
1 - Conception	Remontée formateur le xx/xx	Niveau hétérogène des deux derniers groupes sur la formation...	Retravailler les prérequis et les tests de niveau en amont	2	A commencer	15/07/20		01/08/20		Penser à mettre à jour le programme quand ça sera fait
5 - Compétences	Veille métier	Evolution de (technique métier...)	Echange avec XX pour creuser ce point ; voir s'il est nécessaire de me former ?	1	Planifié	01/06/20		15/06/20		OK RV pris avec XX
4 - Moyens	Eval fin de formation module XX du xx/xx	5 stagiaire sur 8 insatisfaits de la taille de la salle	Tester 1 réservation de salle au Novotel Aller visiter 1 salle chez Regus	1	Terminé	01/05/20	10/05/20	31/05/20	31/05/20	Salle Novotel ++ => poursuivre Regus en Plan B
1 - Information	Etat des lieux Qualioipi Février 2020	Pas de communication de mes indicateurs sur mon site web	- Consolider les résultats 2019 et 1 ^{er} semestre 2020 - Mettre à jour site	3	En cours	01/04/20	05/04/20	31/07/20		OK stats 2019 consolidées ; 1 ^{er} semestre 2020 : en cours RV pris avec presta web en Juillet
1 - Information	Etat des lieux Qualioipi Février 2020	Pas de communication de mes indicateurs sur mon site web	Elaborer un questionnaire d'éval sur Google Form pour le 2 nd semestre 2020 (stats automatisées)	2	A commencer	01/06/20		15/06/20		

Cette colonne permet d'identifier rapidement le "grand thème" de l'action à mener

Un tri par thème permet de regrouper toutes les actions relevant d'un même thème.

Thème = N° du critère Qualiopi + activité clé couverte par le critère

- 1 - Information
- 2 - Conception
- 3 - Prestation
- 4 - Moyens
- 5 - Compétences
- 6 - Environnement
- 7 - Amélioration

INDICATEUR 32 :

- Analyse des appréciations :
 - Evaluations / questionnaires de fin de formation (INDIC 30)
 - Enquêtes de satisfaction clients / financeurs (INDIC 30)
 - Autres types d'appréciations (INDIC 30)
- Réclamations clients / stagiaires (INDIC 31)

ALTRE DYSFONCTIONNEMENT

- Difficultés ou problèmes rencontrées en cours de formation
- Non conformité en audit initial / de suivi / de renouvellement

VEILLE

- Veille légale et réglementaire sur le champ de la FPC (INDIC 23)
- Veille domaine d'intervention (INDIC 24)
- Veille pédagogique / technologique (INDIC 25)

Niveau de difficulté de l'action :

- 1 - Rapide, simple, facile à mettre en œuvre
- 2 - Peut aller vite si on s'y attèle sérieusement
- 3 - Travail de fond sur plusieurs semaines / mois

Cette colonne est une aide à la décision pour planifier ou réaliser les actions en fonction de l'envergure du travail à mener

Cette colonne permet d'identifier où en est l'action Elle en facilite le suivi