

Document récapitulatif de notre démarche et des éléments de preuve apportés pour répondre aux exigences du référentiel qualité Qualiopi

Mise à jour : 28 novembre 2020

Critères du référentiel :	Page
1. les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus	2
2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations	4
3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre	9
4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre	17
5. La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations	22
6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel	24
7. Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées	28

Remarque : pour chaque critère, seul les indicateurs communs d'appréciation nous concernant sont décrits dans ce document.

Pour les prestations relevant de la législation formation, nous ne réalisons pas de bilans de compétences, ne proposons pas de formations certifiantes ni de périodes d'apprentissage ni de VAE, ni de formations en situation de travail.

Nous ne faisons pas appel à des sous traitants.

Présentation du critère 1.1

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Donner une information accessible, exhaustive (c'est-à-dire sur l'intégralité des items mentionnés) datée et actualisée.

Éléments de preuve

Tous supports et outils d'information (plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente).

Processus Agissens mis en place

Pour diffuser une information accessible au public, nous utilisons essentiellement comme support le site internet + notre plaquette formation.

Le site est régulièrement mis à jour (à minima tous les 2 mois), ainsi que la plaquette.

Le site et la plaquette communiquent l'ensemble des informations requises. La plaquette comporte quelques éléments complémentaires, telles que les étapes du processus d'élaboration d'une prestation, de la découverte des besoins à l'évaluation de la prestation après sa réalisation.

Les personnes intéressées souhaitant plus d'information peuvent entrer en contact avec nous via le formulaire de contact, notamment pour recevoir notre plaquette formation, ou par téléphone. Nous nous engageons à adresser la plaquette ou répondre à toute demande sous 48h maximum.

Souhaitant rendre nos modalités contractuelles et d'accueil les plus transparentes possibles, le public peut accéder directement sur le site à la consultation de : nos conditions générales de vente, le règlement intérieur, nos conditions générales d'utilisation (politique de confidentialité).

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
1.1_A_extrait site web Agissens.pdf	Quelques copies d'écran du site internet
1.1_B_Brochure_Agissens_Formation octobre 2020.pdf	Plaquette Agissens formation, version octobre 2020
1.1_C_Conditions générales de vente 2020.pdf	Conditions générales de vente 2020
1.1_D_Information des PSH.pdf	Démarche générale et fiche d'accueil
1.1_E_Politique de confidentialité version septembre 2020.pdf	Conditions Générales d'Utilisation
1.1_F_règlement intérieur version janvier 2020.pdf	Règlement intérieur version janvier 2020

Présentation du critère 1.2

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Donner une information chiffrée sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation

Éléments de preuve

Tous supports et outils d'information, rapports d'activités, bilans, résultats d'enquêtes, indicateurs de performance.

Exemples d'indicateurs de résultats : taux de satisfaction des stagiaires, nombre de stagiaires, taux et causes des abandons, taux de retour des enquêtes, taux d'interruption en cours de prestation, taux de rupture des contrats d'alternance (apprentissage et professionnalisation), taux d'insertion dans l'emploi.

Processus Agissens mis en place

Nous suivons systématiquement pour chaque prestation de formation le niveau de satisfaction global des bénéficiaires, et communiquons sur le nombre de sessions réalisées sur la dernière période considérée, le nombre de personnes formées, la durée moyenne des formations délivrées, et le niveau de satisfaction global.

Comme nous intervenons beaucoup en sous-traitance, nous sommes généralement tributaires des questionnaires de satisfaction utilisés par les organismes qui nous prestent. Aussi il nous est difficile de consolider des indicateurs plus précis puisque les questions posées diffèrent.

Pistes de progrès envisagées :

Nous envisageons d'adresser aux participants aussi notre propre formulaire d'évaluation, afin de pouvoir constituer des statistiques beaucoup plus complètes pour 2021.

Nous commençons tout juste à le faire.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
1.2_A_tableau suivi activite formation 2020 au 17.11.pdf	Récapitulatif des formation dispensées 2020
1.2_B_indicateurs qualité Elegia et manuel explicatif.pdf	Elegia est un de nos principaux donneur d'ordres. Aussi nous vous communiquons quelques éléments clés (copie d'écran et manuel explicatif) disponibles sur leur extranet mis à disposition des formateurs.
1.2_C_temoignages clients sept oct 2020.pdf	Preuves des retours clients affichées sur le site internet et sur notre plaquette formation.

Présentation du critère 2.4

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Démontrer comment le besoin du bénéficiaire est analysé en fonction de la finalité de la prestation.

Éléments de preuve

Tout support synthétisant les besoins identifiés du bénéficiaire ou d'un groupe de bénéficiaires (grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens, critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation). NB : Dans le cas où le prestataire n'est pas responsable de l'analyse du besoin du bénéficiaire, il démontre qu'il en tient compte dans la conception et l'exécution de sa prestation.

Processus Agissens mis en place

Nous intervenons beaucoup en sous-traitance. Dans ce cadre, nous animons des formations « catalogue » qui ne font pas l'objet d'une analyse entre les entreprises clientes qui inscrivent des stagiaires, et des formations dites « intra », déployées pour un besoin particulier.

Les prestations réalisées « en direct » pour nos clients sont sur mesure. Aussi nous attachons beaucoup d'importance à l'analyse des besoins avec le client commanditaire afin de concevoir des programmes et modalités pédagogiques adaptés.

Dans tous les cas (sous traitance et direct), un questionnaire préalable est envoyé aux participants à la formation. Les questionnaires sont analysés et font l'objet d'une synthèse, et d'une adaptation éventuelle du contenu ou des modalités de la formation pour les adapter au public bénéficiaire, dans le cadre du programme proposé.

Evolution récente : les questionnaires préalables envoyés aux participants pour nos « clients directs » sont maintenant administrés « on line » via un lien adressé aux participants par mail.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Remarque : 2020 est une année particulière, pendant laquelle nous avons peu animé de formations « en direct ». Une seule a fait l'objet d'une ingénierie pédagogique ; les autres correspondent à des formations conçues précédemment et délivrées régulièrement au cours de l'année.

Aussi, pour cet indicateur et d'autres indicateurs de ce référentiel, nous nous appuyons sur 2 dossiers clients directs :

- Les formations délivrées début 2020 pour le client Vinci Energies : elles permettent d'illustrer pour ce critère 2.4 le processus de conception de la formation. Ces actions de formation ne sont toutefois pas tout à fait représentatives de notre activité (co-animation avec le client).
- Une formation réalisée régulièrement pour le client Keolis – nous nous appuyons sur la dernière session animée, en novembre 2020.

Vous trouverez pour cet indicateur 2.4 à titre de preuves :

Documents	Description
2.4_A_modele questionnaire analyse besoin client.pdf	Questionnement type réalisé à l'oral lors d'un entretien
2.4_B_modele questionnaire préalable participant.pdf	Questionnaire type préalable envoyé aux participants
2.4_C_modele_analyse questionnaires participants et adaptation de la formation.pdf	Modèle type d'analyse et de synthèse effectuée des questionnaires préalables complétés par un groupe de participants, pour ajustement éventuel
2.4_D_procedure traitement cahier des charges.pdf	Notre procédure de traitement des cahiers des charges
2.4_E_exemples mails préparatoires formation Vinci.pdf	Compilation des mails entre le client Vinci et moi-même, de la demande initiale en mai 2019, jusqu'à la fin de la construction des formations en novembre 2019, pour attester du travail d'analyse du besoin
2.4_F_Exemple Contrat commercial formations Vinci 2019-2020 (aussi pour 2.5).pdf	Contrat commercial = conditions particulières, décrivant les modalités d'analyse du besoin et d'adaptation de la prestation aux besoins de Vinci
2.4_G_exemple docs de travail preparation Vinci.pdf	Compilation de documents de travail dans le cadre de l'analyse du besoin et l'adaptation de la prestation réalisée au besoin du client
2.4_H_Exemple questionnaires préalables Vinci complétés.pdf	Compilation des questionnaires préalables pour une des sessions de formations dispensées pour Vinci en fév 2020
2.4_I_Exemple analyse questionnaires participants et adaptation de la formation Vinci.pdf	Exemple d'analyse du besoin des participants à partir des questionnaires préalables pour une session Vinci en fev 2020
2.4_J_Exemple questionnaires préalables Keolis complétés.pdf	Compilation des questionnaires préalables pour la dernière session animée pour Keolis en nov 2020 – nouvelle version du questionnaire On Line
2.4_K_exemple analyse questionnaires participants et adaptation de la formation Keolis.pdf	Exemple d'analyse du besoin des participants à partir des questionnaires préalables pour la dernière session Keolis en nov 2020
2.4_L_Procedure analyse du besoin Extrait plaquette formation oct2020.pdf	Récapitulatif des étapes du processus de réalisation d'une prestation de formation incluant l'analyse du besoin

Présentation du critère 2.5

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Démontrer que les objectifs sont opérationnels et évaluables.

Éléments de preuve

Tous supports et outils d'analyse, existence d'indicateurs de suivi et de résultats, supports de contractualisation.

Processus Agissens mis en place

Pour rendre les objectifs de formation opérationnels et évaluables, nous incluons dans l'analyse du besoin initial du client un questionnement précis des objectifs poursuivis. Pour chaque objectif, nous questionnons le résultat attendu (« par la formation, les stagiaires seront capables de ... », le comportement observable et mesurable, les situations de travail dans lesquelles les compétences seront observées.

En outre, nous questionnons le client sur les modalités par lesquelles la mise en oeuvre de chaque compétence pourra être vérifiée par le client, dans une démarche de co-responsabilité.

Ces objectifs opérationnels sont repris dans les conventions de formation, et dans les programmes de formation diffusés aux participants.

Ils sont exploités pour la construction des déroulés pédagogiques.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
2.5_A_modele questionnaire analyse besoin client (aussi dans 2.4).pdf	Questionnement initial du client sur les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation
2.5_B_Objectifs opérationnels et évaluables.pdf	A titre d'exemple : un des programmes types figurant sur notre site internet, avec ajout des compétences détaillées et évaluées au cours de la prestation.
2.5_C_exemple programme de formation Keolis.pdf	Exemple de la fiche programme de la formation dispensée pour Keolis

Présentation du critère 2.6

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Démontrer que les contenus et modalités de mise en œuvre des prestations sont adaptés aux objectifs définis en fonction des bénéficiaires.

Éléments de preuve

Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement : en présentiel, à distance ou en mixte (blended learning, synchrone ou asynchrone). Supports de contractualisation, de réalisation, modalités de mise en œuvre, référentiels des diplômes, guide pratique du déroulé de la prestation, avec la durée et le calendrier.

Processus Agissens mis en place

Chaque convention de formation précise les objectifs définis et les modalités mises en œuvre pour la prestation.

Pour chaque prestation de formation, nous réalisons un déroulé pédagogique détaillant pour chaque séquence de formation : l'intitulé de la séquence, l'objectif pédagogique, les contenus traités, les modalités pédagogiques mises en œuvre, les modalités d'évaluation des acquis et les supports utilisés.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
2.6_A_modele convention formation Sept2020.pdf	La dernière version de notre modèle de convention, qui a évolué récemment pour faire référence aux CGU (politique de confidentialité)
2.6_B_exemple convention formation Vinci 24au26fev2020.pdf	Exemple de convention de formation pour le client Vinci
2.6_C_Exemple déroulé pédagogique Vinci.pdf	Exemple de déroulé pédagogique Vinci
2.6_D_Exemple déroulé pédagogique Keolis.pdf	Exemple de déroulé pédagogique Keolis avec la version présentielle et la version distancielle

Présentation du critère 2.8

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

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

Éléments de preuve

Diagnostic préalable, entretien, évaluation des acquis à l'entrée (quizz, QCM, exercices, mise en situation, test), outils de mesure des écarts en termes de compétences à acquérir ou à faire valider, procédures de positionnement et/ou conditions d'accès. NB : S'il n'y a pas de prérequis, cette information est communiquée. Dans le cas où le prestataire n'est pas responsable de la détermination des conditions d'accès et des procédures de positionnement, il démontre qu'il les applique. Le positionnement peut se limiter à la prise en compte des diplômes, certificats ou titres exigés, expérience si le prestataire justifie de leur adaptation.

Processus Agissens mis en place

Les formations que nous dispensons ne nécessitent aucun pré-requis.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

/

Présentation du critère 3.9

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et diffusées.

Éléments de preuve

Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, conditions générales d'utilisation (CGU), noms des référents pédagogiques et administratifs, organigramme, aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération...), modalités d'accès des personnes en situation de handicap. NB : Les documents peuvent être adressés aux bénéficiaires par mail ou par courrier. Ils peuvent aussi être disponibles sur le site internet ou affichés dans les locaux et les bénéficiaires doivent en être informés. Pour le public mineur, l'information doit être transmises également aux responsables légaux. Si les prestations se déroulent en entreprise, le règlement intérieur de l'entreprise est applicable concernant les mesures de santé et de sécurité.

Processus Agissens mis en place

La convocation à la formation, lorsqu'elle est réalisée et envoyée par nos soins, précise les modalités pratiques de la formation : lieu, dates et horaires, et conditions d'accueil des personnes en situation de handicap. Elle précise également les rôles des référents pédagogiques et administratifs, et en particulier ce qui relève d'Agissens et ce qui relève du service Formation de l'entreprise employeur des publics bénéficiaires. Elle indique également les aspects périphériques à la formation (conditions d'hébergement...).

Enfin, la convocation rappelle l'existence d'un règlement intérieur et permet d'y accéder via un lien.

Tous nos mails comportent en bas de signature le lien vers nos conditions générales d'utilisation (politique de confidentialité).

La convocation peut être complétée, particulièrement pour les formations réalisés à distance, d'informations complémentaires envoyées par mail aux publics bénéficiaires : modalités techniques et pédagogiques, modalités pour rejoindre la formation (si distancielle), précisions concernant les supports qui seront remis, lien vers un questionnaire préalable...

Le règlement intérieur fait l'objet d'une présentation résumée oralement en début de formation et est mis à la disposition des participants. Et lorsque la formation est réalisée en mode distanciel, les modalités techniques sont présentées en début de formation, ainsi que les règles de courtoisie.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
3.9_A_Modele convocation novembre 2020.pdf	La dernière version de notre modèle de convocation, incluant maintenant plus explicitement les étapes du processus de réalisation de la formation, les rôles dans l'accompagnement, et les modalités d'inclusion des personnes en situation de handicap.

3.9_B_Exemple presentation deroulement Keolis.pdf	Exemple de mail envoyé aux participants avant la formation pour leur présenter les modalités techniques et pédagogiques mises en œuvre + nous y avons joint la convocation initialement envoyée aux participants par notre client Keolis
3.9_C_règlement intérieur version janvier 2020 (aussi 1.1).pdf	Règlement intérieur présenté oralement lors d'une formation présentielle et mis à disposition des participants.
3.9_D_CGU_Politique de confidentialité version septembre 2020.pdf	Conditions Générales d'Utilisation mises à jour en septembre 2020. Lien en bas de chaque mail envoyé.
3.9_E_Exemple conditions de deroulement Keolis (aussi 4.17).pdf	Extrait du support de formation Keolis, explicitant les modalités techniques utilisées dans le cadre d'une formation à distance sur Zoom, et annonçant l'exposé des règles de courtoisie issues de notre règlement intérieur.

Présentation du critère 3.10

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires : contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées, emplois du temps, adaptation des rythmes).

Éléments de preuve

Durées et contenus des prestations, emplois du temps, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (réfèrent pédagogique), livret de suivi pédagogique (centre/entreprise), séquences d'accompagnements et/ou de médiation.

Processus Agissens mis en place

Lors du questionnement initial du client sur son besoin, nous questionnons sur le public cible et ses particularités dont il conviendrait de tenir compte (appétence technique si prestation réalisée à distance, difficultés particulières liées à un handicap dont il conviendrait de tenir compte dans les modalités pédagogiques etc).

Nous envoyons systématiquement un questionnaire préalable à chaque participant. Les questionnaires pour un groupe donné donnent lieu à une analyse et une synthèse (modèles type déjà fournis pour un autre indicateur), qui permettent d'adapter la prestation au public bénéficiaire, dans la limite du programme prévu avec le client.

Nous avons à cœur d'accueillir dès que possible des personnes en situation de handicap. Nous avons identifié des ressources documentaires, structures d'accueil, et personnes ressources pour nous permettre d'accueillir, accompagner et orienter les PSH selon la nature du handicap rencontré.

Par ailleurs, nous remettons en début de formation à chaque stagiaire un plan individuel de progrès. Il permet à chaque participant de disposer d'un outil d'accompagnement personnalisé, dans lequel il va consigner au fur et à mesure pour chaque thème abordé dans la formation : les points clés abordés, ce qui était déjà acquis et ses points de vigilance, et les actions qu'il va mettre en œuvre pour progresser.

Réalizations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
3.10_A_modalités d'adaptation de la prestation aux publics cibles.pdf	Descriptif de notre démarche de questionnement initial du client sur cet aspect + questionnaire préalable envoyé à chaque participant, pour adapter la prestation.
3.10_B_Exemple d'adaptation des modalités pédagogiques pour un participant Keolis.pdf	Exemple concret d'adaptation de la prestation pour un stagiaire Keolis contraint de manquer le début de la formation, avec adaptation des exercices en tenant compte de cette contrainte et du contexte professionnel de la participante,

	découvert au travers de son questionnaire initial. Dans le document : succession des mails échangés avec la participante + analyse et synthèse des questionnaires pour le groupe de participants + le questionnaire préalable complété par la participante concernée.
3.10_C_Exemple plan individuel de progrès Keolis.pdf	Exemple de plan individuel de progrès remis à chaque participant Keolis en début de formation
3.10_E_Ressources et structures accompagnement des PSH actualisationnov2020 (aussi 6.26).pdf	Description des modalités de prises en compte des personnes en situation de handicap pour pouvoir adapter la prestation.

Présentation du critère 3.11

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Démontrer qu'un processus d'évaluation existe, est formalisé et mis en œuvre. Il permet d'apprécier l'atteinte des objectifs.

Éléments de preuve

Outils d'évaluation des acquis en cours et en fin de prestation (à chaud et à froid), outils d'auto-évaluation mis à la disposition des bénéficiaires, bilans intermédiaires, comptes-rendus, taux de réussite aux certifications professionnelles et concours, livret de compétences, preuve de délivrance de la certification.

Processus Agissens mis en place

Les compétences acquises font l'objet d'évaluation formative tout au long de la formation, et aussi régulièrement l'objet d'évaluation sommative sur la base de quiz sur des questions théoriques et des questions d'application (mini études de cas).

Les publics bénéficiaires complètent à la fin de chaque formation un questionnaire par lequel chaque participant évalue sa satisfaction, mais aussi et surtout quelles sont les compétences qu'il va particulièrement mettre en œuvre, s'il se sent confiant dans la capacité de leur mise en œuvre.

Les publics bénéficiaires sont également invités à compléter un questionnaire « à froid » après quelques semaines post formation. Ce questionnaire permet d'identifier les situations de travail ayant permis la mise en œuvre effective des compétences acquises et si la formation a permis d'atteindre ses objectifs.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
3.11_A_Process d'evaluation des acquis.pdf	Processus Agissens des étapes d'évaluation des acquis
3.11_B_Modèle des exercices pour évaluation formative Keolis.pdf	Exemple de supports d'exercices utilisés pour Keolis dans le cadre d'évaluation formative
3.11_C_Modele grille observation mise en situation.pdf	Modèle de grille d'observation pour une mise en situation individuelle
3.11_D_Exemple d'exercices realises pour évaluation formative Keolis.pdf	Exemple de supports d'exercices complétés pour permettre l'évaluation des acquis pour une séquence de formation Keolis
3.11_E_Exemple grille observation mise en situation réunion Keolis.pdf	Exemple de grille d'observation complétée par le formateur dans le cadre de la formation Keolis
3.11_F_Exemple quiz ludique évaluation sommative Keolis.pdf	Exemple de quiz d'évaluation sommative : extrait d'une évaluation en ligne dispensée pour Keolis

3.11_G_Modèle de questionnaire d'évaluation déclaratif participant à chaud version nov 2020.pdf	Modèle de questionnaire d'évaluation à chaud, incluant des questions sur la future mise en œuvre des compétences
3.11_H_Exemple de questionnaire d'évaluation déclaratif participant à chaud Keolis.pdf	Exemple de questionnaire d'évaluation à chaud complété par un participant Keolis
3.11_I_Modèle Questionnaire appréciation a froid (aussi 7.30).pdf	Modèle de questionnaire d'appréciation à froid, envoyé quelques semaines après la fin de la formation
3.11_J_Exemple questionnaires appréciation a froid Vinci.pdf	Exemple de questionnaires d'appréciation à froid complétés par les participants Vinci

Présentation du critère 3.12

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Démontrer que des mesures formalisées existent et sont mises en œuvre.

Éléments de preuve

Procédure de gestion des abandons et de relance systématique, listing de relances téléphoniques, carnet de rendez-vous, outils et méthodes favorisant l'implication du bénéficiaire (documents co-construits, espaces partagés), enquêtes terrain, plateforme pédagogique, variété des modalités pédagogiques. Pour les prestataires délivrant des formations en alternance : contacts/visites avec l'entreprise, organisation de rencontres avec les formateurs, les tuteurs/maîtres d'apprentissage, le cas échéant les familles, modalités d'accompagnement pour détecter, prévenir et empêcher les risques d'abandon, de décrochage et/ou proposition de solutions alternatives : accompagnement spécifique (social, pédagogique), service de médiation par les Chambres.

Processus Agissens mis en place

Nous animons très rarement des parcours de formation constitués de plusieurs modalités successives de formation étalées dans le temps. Aussi la question du maintien de l'engagement sur la durée et de la gestion des abandons se pose rarement à nous. Néanmoins, cette possibilité est prévue dans nos processus et nous mettons alors des ressources pédagogiques à disposition des participants : ressources documentaires et/ou exercices à réaliser selon le cas.

Nous attachons beaucoup d'importance aux modalités pédagogiques ludiques et mobilisantes. Aussi, nous nous attachons à varier les formes d'apprentissage et intégrer des méthodes pédagogiques impliquantes dans les prestations que nous réalisons, que la formation soit dispensée en présentiel ou en distanciel.

Par ailleurs, nous remettons en début de formation à chaque stagiaire un plan individuel de progrès. Il permet à chaque participant de disposer d'un outil d'accompagnement personnalisé, dans lequel il va consigner au fur et à mesure pour chaque thème abordé dans la formation : les points clés abordés, ce qui était déjà acquis et ses points de vigilance, et les actions qu'il va mettre en œuvre pour progresser. Ce plan individuel de progrès permet au public bénéficiaire d'être impliqué dans son propre apprentissage. Un exemple figure comme élément de preuve du critère 3.10.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
3.12_A_Processus de maintien de l'engagement.pdf	Description des étapes de réalisation de nos prestations, extraite de notre plaquette de formation. Elle précise l'existence de modalités permettant de maintenir l'engagement des participants lorsque la prestation de formation prend la forme d'un parcours.

3.12_B_Exemple déroulé pédagogique distanciel Keolis.pdf	Exemple de déroulé pédagogique présentant la variété des formes d'apprentissage pour favoriser l'implication des publics bénéficiaires (client Keolis)
3.12_C_Exemple de modalités pédagogiques variées Keolis.pdf	Exemple de modalités pédagogiques utilisées dans le cadre d'une formation distancielle = montage visuel établi à partir d'extraits des supports utilisés pendant les classes virtuelles et pour guider les travaux des participants entre les classes virtuelles (client Keolis).

Présentation du critère 4.17

Indicateur commun d'appréciation

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...).

Niveau attendu

Démontrer que les locaux, les équipements, les moyens humains sont en adéquation avec la ou les prestation(s).

Éléments de preuve

Bail ou contrat de location précisant la conformité des locaux pour l'accueil du public, Document unique d'évaluation des risques professionnels, matériel adéquat (vidéo projecteur, paper-board, ordinateur, équipements spécifiques, chantiers pédagogiques, salles de langues, plateaux techniques, plateformes LMS, aides à la connexion à distance, planning d'intervention, espace documentaire, plateforme pédagogique), CV, supports méthodologiques, convention de formation (formation en intra notamment), contrats de prestations.

Processus Agissens mis en place

Les moyens pédagogiques et techniques nécessaires à la réalisation des prestations sont précisés dans la convention de formation (voir exemple joint comme élément de preuve au critère 2.6).

Nous ne mettons que rarement à disposition de nos clients un lieu d'accueil pour les prestations de formation que nous réalisons. En effet, lorsque les prestations sont réalisées en mode présentiel c'est la plupart du temps dans les locaux de l'entreprise cliente. Néanmoins, nous avons sélectionné un lieu d'accueil aux portes de Paris qui garantit : le respect des normes Etablissement Recevant du Public, la mise à disposition de locaux et matériels adaptés aux prestations de formation, et l'accueil des personnes en situation de handicap.

Pour être certaines de toujours disposer des moyens techniques et pédagogiques nécessaires à la réalisation de nos prestations, nous avons constitué une check list des moyens nécessaires. Elle nous permet en amont et le jour « J » de disposer de l'ensemble des moyens nécessaires sans rien oublier.

Les moyens pédagogiques et techniques sont présentés aux publics bénéficiaires, au travers de la convocation (voir élément de preuve pour le critère 3.9), et également par mail en amont de la formation, d'autant plus lorsque la formation est dispensée en distanciel.

Nous présentons en début de formation les moyens techniques et pédagogiques mis en œuvre, ainsi que le CV du formateur.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
4.17_A_Mise à disposition d'un environnement adapté.pdf	Présentation de notre démarche d'accueil du public bénéficiaire, et notamment les personnes en situation de handicap, et plaquette de présentation d'un lieu de location de salles de formation que nous avons

	sélectionné pour les garanties apportées dans l'accueil de tout public.
4.17_B_Checklist moyens techniques (aussi 4.18).pdf	Récapitulatif de l'ensemble des moyens techniques mis à disposition, que la prestation soit réalisée en présentiel ou en distanciel.
4.17_C_Exemple moyens techniques mail et extrait diaporama Keolis.pdf	Exemple de présentation aux publics bénéficiaires des moyens techniques mis en œuvre dans le cadre de la prestation réalisée : présentation par mail puis en début de formation (client Keolis)
4.17_D_Exemple moyens humains extrait diaporama Keolis (aussi 4.18).pdf	Exemple de présentation du CV du formateur en début de formation (client Keolis)

Présentation du critère 4.18

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Démontrer l'existence d'une coordination des fonctions nécessaires à la prestation

Éléments de preuve

Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social), liste des intervenants/contributeurs, contrats de travail, de prestations de service, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap. NB : Un prestataire indépendant peut assurer seul les différentes fonctions.

Processus Agissens mis en place

Nous ne sommes que 2 associées au sein d'Agissens ; nous ne recourons pas à des sous-traitants et ne disposons pas de salariés.

Selon la thématique pour laquelle nous sommes sollicitées, l'interlocutrice du client est l'une ou l'autre des associées. Elle est l'unique interlocutrice pour l'ensemble de la prestation : de la conception de la solution à sa contractualisation, sa réalisation et son suivi.

Au sein d'Agissens, les fonctions transversales liées à la gestion et l'administration de l'entreprise sont réparties et la référente qualité et PSH est identifiée. Ces missions figurent dans la plaquette formation pour une information claire et transparente du public.

Lors de la réalisation de nos prestations, certaines actions peuvent être réalisées par le client ou par nous-même d'un commun accord : envoi des convocations, mise à disposition des locaux ou de la plateforme technique pour les formations distancielles... Aussi, ces modalités de répartition des rôles sont précisées sur la convention de formation, et au moyen des Check List que nous avons constituées.

Pour une bonne information des publics bénéficiaires, la répartition des rôles entre Agissens et le service Formation de leur employeur est présentée lors de la convocation, en amont de la formation, et en début de formation.

NB : les modèles de convention de formation et de convocation ont déjà été présentés pour d'autres indicateurs. Ils ne sont donc pas à nouveau présentés ici.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
4.18_A_Champs d'intervention extrait brochure formation Agissens.pdf	Présentation des champs d'intervention au sein d'Agissens pour les prestations de formation, incluse dans la plaquette formation.

4.18_B_Checklist coordination des actions.pdf	Liste récapitulative de toutes les étapes de réalisation de la prestation, de l'analyse du besoin à l'évaluation en aval. Elle permet de ne rien oublier, et de clarifier les rôles et responsabilités entre le client et nous-même.
4.18_C_Checklist coordination des moyens techniques (aussi 4.17).pdf	Récapitulatif de l'ensemble des moyens techniques mis à disposition, que la prestation soit réalisée en présentiel ou en distanciel. Cette liste permet de clarifier les rôles respectifs du client et de Agissens lorsque la prestation est réalisée dans les locaux du client.
4.18_D_Exemple coordination des intervenants extrait diaporama Keolis (aussi 4.17).pdf	Exemple de présentation de la répartition des rôles en début de formation (client Keolis).

Présentation du critère 4.19

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Démontrer que les ressources pédagogiques existent, sont actualisées et disponibles et démontrer que des dispositions sont mises en place afin de permettre aux bénéficiaires de se les approprier.

Éléments de preuve

Ressources pédagogiques mises à disposition des bénéficiaires : supports de cours/d'explicitation des compétences, vidéos, fiches pratiques, outils d'exploration du monde du travail et projections professionnelles), liste des ressources documentaires en lien avec les domaines ciblés par la prestation dont dispose le prestataire (fiches RNCP...), typologie des ressources pédagogiques (internet, abonnements revues spécialisées, centre de ressources), modalités d'accès aux ressources pour les bénéficiaires, les équipes pédagogiques, modalités activées pour faciliter l'utilisation et l'appropriation par les bénéficiaires des ressources (présentiel, à distance, espace partagé), dispositif de veille et d'actualisation des ressources pédagogiques.

Processus Agissens mis en place

Les ressources pédagogiques mises à disposition des participants incluent systématiquement un diaporama, des fiches pratiques, des supports d'exercices.

Les ressources pédagogiques sont adaptées aux modalités de réalisation de la prestation (présentiel ou distanciel), notamment pour les supports d'exercices.

Des vidéos peuvent également être utilisées (selon le thème de la formation).

Les supports utilisés pour les exercices permettent de s'assurer de l'appropriation des supports théoriques et méthodologiques.

Des ressources pédagogiques complémentaires sont proposées en fin de formation pour permettre aux participants de prolonger leur apprentissage au-delà de la réalisation de la prestation : ouvrages, blogs, vidéos...

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
4.19_A_Exemple ressources pedagogiques extrait supports Keolis.pdf	Présentation d'une compilation du type de ressources pédagogiques utilisées pendant la formation : diaporama et fiches pratiques (client Keolis)
4.19_B_Exemple de proposition de ressources complémentaires Keolis.pdf	Liste de ressources pédagogiques proposées en fin de formation (client Keolis)
4.19_C_Exemple de dispositif d'appropriation des ressources pedagogiques Keolis.pdf	Présentation des moyens mis en œuvre pendant la réalisation de la prestation pour permettre au public bénéficiaire de pouvoir se les approprier.

Présentation du critère 5.21

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Démontrer que les compétences requises pour réaliser les prestations ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations. La maîtrise de ces compétences fait par ailleurs l'objet d'une évaluation par le prestataire.

Éléments de preuve

Analyse des besoins de compétences et modalités de recrutement, modalité d'intégration des personnels, entretiens professionnels, curriculum vitae des formateurs, formations initiales et continues des formateurs, sensibilisation des personnels à l'accueil du public en situation de handicap, processus d'accueil des nouveaux professionnels, échanges de pratiques, plan de développement des compétences, pluridisciplinarité des intervenants (par la composition des équipes ou la capacité de mobilisation de personnes ressources). NB : Cet indicateur concerne également les sous-traitants du prestataire.

Processus Agissens mis en place

Agissens ne fait pas appel à des sous-traitants ni des salariés pour la réalisation des prestations de formation.

Chacune des associées dispose de compétences métier distinctives, clairement identifiées. Les compétences sont régulièrement développées au moyen des formations, conférences et ressources documentaires collectées dans le cadre de la veille régulière réalisée.

Pour la réalisation des prestations de formation, les seuls intervenants externes susceptibles d'être sollicités sont les personnels d'accueil sur les lieux de réalisation des prestations, et les ressources appui permettant de faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap (voir éléments de preuve pour l'indicateur 6.26).

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
5.21_Mobilisation des compétences.pdf	Présentation des domaines de compétences des 2 associées d'Agissens et les modalités de développement de leurs compétences, et présentation des compétences ponctuelles sollicitées pour la réalisation des prestations de formation.

Présentation du critère 5.22

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Démontrer l'existence d'un plan de développement des compétences pour l'ensemble de son personnel.

Éléments de preuve

Mobilisation de différents leviers de formation/professionnalisation, qualification des personnels, recherche-action, plan de développement des compétences, entretien professionnel, communauté de pairs, groupe d'analyse et d'échange de pratiques, diffusion de documents d'information sur les possibilités de formation et de qualification tout au long de la vie (CPF, VAE, etc.). NB : Les prestataires indépendants démontrent leur démarche de formation continue.

Processus Agissens mis en place

Agissens ne fait pas appel à des sous-traitants ni des salariés pour la réalisation des prestations de formation.

Un plan de développement des compétences formalisé permet d'anticiper et suivre les actions mises en œuvre pour développer les compétences métiers et les compétences transversales nécessitées par la réalisation des prestations de formation et les missions périphériques.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
5.22_Plan de développement des compétences (aussi 6.23 a 6.25).pdf	Plan de développement des compétences décrivant les actions mises en œuvre et projetées.

Présentation du critère 6.23

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Montrer la mise en place d'une veille légale et réglementaire et son exploitation.

Éléments de preuve

Abonnements, adhésions, participation aux salons professionnels, conférences, groupes normatifs, actualisation des supports d'information (publicité) ou de contractualisation, des dispositifs mobilisés (règles CPF) en fonction des évolutions juridiques.

Processus Agissens mis en place

Nous sommes abonnées à plusieurs newsletters qui nous permettent de réaliser une veille légale et réglementaire. Nous suivons également régulièrement des formations nous permettant de mettre à jour nos connaissances sur la législation relative à la gestion et au financement de la formation.

Lorsque nous repérons une information ayant une incidence sur la réalisation des prestations que nous réalisons, nous exploitons cette information en alimentant notre tableau de pilotage des améliorations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
6.23_B_tableau d'exploitation de la veille au 30oct (aussi 24,25,32).pdf	Modalités d'exploitation de la veille réalisée dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue
6.23_Veille légale formation (aussi 5.22 et 6.24 et 6.25).pdf	Liste des sources utilisées dans le cadre de notre veille

Présentation du critère 6.24

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations.

Éléments de preuve

Veille économique et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salon, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles. Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées.

Processus Agissens mis en place

Nous sommes abonnées à plusieurs newsletters qui nous permettent de réaliser une veille régulière sur nos domaines de compétences respectives. Nous suivons également régulièrement des formations nous permettant de mettre à jour nos compétences métier.

Lorsque cette veille a un impact sur les prestations que nous réalisons, nous exploitons cette information en alimentant notre tableau de pilotage des améliorations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
6.24_B_tableau d'exploitation de la veille au 30oct (aussi 23,25,32).pdf	Modalités d'exploitation de la veille réalisée dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue
6.24_Veille dans l'environnement professionnel (aussi 5.22 et 6.23 et 6.25).pdf	Liste des sources utilisées dans le cadre de notre veille

Présentation du critère 6.25

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations.

Éléments de preuve

Veille économique et documents y afférents, participations à des conférences, colloques, salon, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques, adhésion à un réseau professionnel (syndicat, fédération, forums), abonnements à des revues professionnelles. Diffusion des éléments issus de la veille au personnel du prestataire, évolutions apportées au contenu des prestations proposées.

Processus Agissens mis en place

Nous sommes abonnées à plusieurs newsletters qui nous permettent de réaliser une veille régulière sur les évolution techniques et technologiques de notre métier. Nous suivons également régulièrement des conférences et atelier qui nous permettant de développer nos compétences en la matière.

Lorsque cette veille a un impact sur les prestations que nous réalisons, nous exploitons cette information en alimentant notre tableau de pilotage des améliorations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
6.25_B_tableau d'exploitation de la veille au 30oct (aussi 23,24,32).pdf	Modalités d'exploitation de la veille réalisée dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue
6.25_Veille sur les innovations technos et pédagogiques (aussi 5.22 et 6.23 et 6.24).pdf	Liste des sources utilisées dans le cadre de notre veille

Présentation du critère 6.26

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels et dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap, préciser les mesures spécifiques mises en œuvre.

Éléments de preuve

Liste des partenaires du territoire à même d'intervenir sur le Fonds handicap devant être accessible auprès de toute personne à même de réorienter le public en situation de handicap, preuves de cette réorientation. Participation aux instances et manifestation des partenaires, compte-rendu de rencontres. Compétences et connaissances du référent handicap.

Processus Agissens mis en place

Le référent PSH pour Agissens est Mathilde Faidherbe. A ce titre, elle est l'interlocuteur de nos clients et de leurs éventuels salariés pour faciliter l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

Pour remplir ses missions de référent, nous avons identifié un réseau de partenaires qui selon le cas peuvent la conseiller, auprès desquels nous pouvons trouver de la documentation et des liens vers des acteurs dédiés, ou vers qui nous pouvons orienter les personnes en situation de handicap qui suivent ou souhaiteraient suivre une formation Agissens.

Les ressources documentaires et outils nous permettent de faire évoluer nos contenus et méthodes pédagogiques dans une logique inclusive (ex : mieux accueillir les « dys »).

Grâce au réseau d'acteurs experts du champ du handicap, nous pouvons par exemple :

- solliciter un financement pour la compensation handicap, ou orienter les PSH vers des solutions de financement,
- trouver des outils et ressources documentaires pour adapter une prestation à un handicap particulier (trouble de l'attention, accueil des « dys »)
- trouver des solutions et orienter les PSH vers les MDPH départementales.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
6.26_Ressources pour accueillir et orienter les PSH actualisation octobre2020.pdf	Description de notre démarche, des missions du référent Agissens PSH, des acteurs et documents ressources, du réseau d'aide à l'accueil des PSH (liste des MDPH par département), des coordonnées de l'AGEFIPH pour les demandes de financement.

Présentation du critère 7.30

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

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.

Éléments de preuve

Enquête de satisfaction, questionnaire, compte-rendu d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, analyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes. Pour les CBC : questionnaire d'évaluation à l'issue du bilan et à 6 mois.

NB : Les modalités de recueil selon la partie prenante peuvent être différentes. Les évaluations des acquis ne sont pas un élément de preuve probant pour cet indicateur.

Processus Agissens mis en place

Nous interrogeons les bénéficiaires sur leur appréciation en fin de formation, « à chaud », ainsi qu'après un délai, en général de 3 mois « à froid ».

Comme nous l'avons déjà indiqué pour le critère 1.2, nous suivons systématiquement pour chaque prestation de formation le niveau de satisfaction global des bénéficiaires. Mais comme nous intervenons beaucoup en sous-traitance, nous sommes généralement tributaires des questionnaires de satisfaction utilisés par les organismes qui nous presentent.

Le formateur synthétise également à chaud son appréciation sur la formation dispensée.

Nous adressons également à nos clients, pour les prestations réalisées pour un client « en direct », un questionnaire d'enquête environ 6 mois après la fin de la prestation pour recueillir l'appréciation du commanditaire sur l'ensemble de la prestation réalisée, de l'accueil de la demande initiale à la clôture de la prestation.

Nous avons développé un outil sous excel nous permettant de compiler les résultats par question des questionnaires d'appréciation à chaud. Cet outil permet de disposer automatiquement de synthèses graphiques des résultats.

Pistes de progrès en cours et envisagées :

Nous envisageons d'adresser aux participants aussi notre propre formulaire d'évaluation, afin de pouvoir constituer des statistiques beaucoup plus complètes pour 2021.

Nous commençons tout juste à le faire.

Compte tenu du nombre de formations dispensées en mode distanciel en 2020, nous venons début novembre de digitaliser le questionnaire d'appréciation à chaud par les bénéficiaires. Pour 2021, nous allons faire évoluer notre outil d'analyse des questionnaires pour permettre l'exploitation des résultats obtenus par le questionnaire administré en ligne, par import des résultats.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
7.30_A_Process d'évaluation des actions de formation.pdf	Description de notre process de gestion des appréciations bénéficiaires à chaud et à froid
7.30_B_Questionnaire appréciation a chaud présentiel version oct2020 (aussi dans 3.11).pdf	Modèle de questionnaire d'appréciation à chaud par les bénéficiaires administré en présentiel.
7.30_C_Formulaire online appréciation a chaud version Nov 2020 (aussi dans 3.11).pdf	Modèle de questionnaire digitalisé d'appréciation à chaud par les bénéficiaires
7.30_D_Modèle questionnaire appréciation a froid (aussi 3.11).pdf	Modèle de questionnaire d'appréciation à froid par les bénéficiaires
7.30_E_Modèle enquête de satisfaction client direct.pdf	Modèle de questionnaire utilisé pour recueillir l'appréciation du client commanditaire sur l'ensemble de la prestation réalisée
7.30_F_Outil maison de saisie et synthèse automatique des questionnaires de satisfaction a chaud.pdf	Présentation descriptive de l'outil « maison » développé pour synthétiser et représenter graphiquement les résultats des questionnaires d'appréciation à chaud des bénéficiaire pour une action de formation
7.30_G_Exemple questionnaires satisfaction à chaud Vinci.pdf	Ensemble des questionnaires d'appréciation à chaud complétés par les bénéficiaires pour une formation réalisée en février 2020 (Vinci)
7.30_H_Exemple de questionnaire d'évaluation déclaratif participant à chaud Keolis.pdf	Exemple de questionnaire digitalisé d'appréciation à chaud complété (Keolis)
7.30_I_Exemple traitement questionnaires de satisfaction participants Vinci.pdf	Exemple de synthèse graphique des questionnaires d'appréciation à chaud obtenue au moyen de l'outil que nous avons développé (Vinci)
7.30_J_Exemple questionnaires appréciation a froid Vinci (aussi 3.11).pdf	Ensemble des questionnaires d'appréciation à froid complétés par les bénéficiaires pour une formation réalisée en février 2020 (Vinci)
7.30_K_exemple enquête de satisfaction client Vinci.pdf	Formulaire d'appréciation de la prestation réalisée, complété par le commanditaire de la formation (Vinci)

Présentation du critère 7.31

Indicateur commun d'appréciation

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.

Niveau attendu

Démontrer la mise en place de modalités de traitement des aléas, difficultés et réclamations.

Éléments de preuve

Description et mise en œuvre de ces modalités (accusé de réception des réclamations et réponses apportées aux réclamants), enquêtes de satisfaction, analyse et de traitement des réclamations formulées par les stagiaires, système de médiation.

Processus Agissens mis en place

Nous venons tout juste de mettre en place (octobre 2020) une démarche spécifique pour le traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes.

Nous prévoyons, lorsque une difficulté ou une réclamation est formulée par un bénéficiaire, d'alimenter un tableau de suivi (tableau de pilotage des aléas, difficultés et réclamations), et de créer une fiche incident. La fiche incident permettra de décrire l'incident, de servir de support à l'analyse de ses causes, et d'indiquer la ou les actions mises en œuvre pour traiter l'incident. La fiche précisera également si l'incident est ponctuel ou s'il nécessite de prévoir une amélioration dans les modalités de réalisation de nos prestations. Auquel cas, le tableau de suivi des améliorations (voir indicateur 7.32) sera alimenté.

Remarque : le process prévoit que si la difficulté ou réclamation concerne un bénéficiaire, le point sera systématiquement remonté immédiatement à notre contact chez le client. C'est déjà ce que nous faisons, mais sans le consigner dans une fiche particulière et un tableau spécifique.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
7.31_A_Process de traitement des aléas, difficultés et réclamations.pdf	Description du process de traitement de aléas, difficultés et réclamations
7.31_B_Modèle tableau de traitement des aléas, difficultés et réclamations.pdf	Modèle de tableau de traitement des aléas, difficultés et réclamations
7.31_C_Modèle fiche de traitement des aléas, difficultés et réclamations.pdf	Modèle de fiche de traitement des aléas, difficultés et réclamations

Présentation du critère 7.32

Indicateur commun d'appréciation

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

Niveau attendu

Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue.

Éléments de preuve

Identification et réflexion sur les causes d'abandon ou les motifs d'insatisfaction, plans d'actions d'amélioration, mise en œuvre d'actions spécifiques.

Processus Agissens mis en place

Nous consignons mensuellement les améliorations prévues dans un tableau que nous complétons lors de notre réunion de point mensuel interne Agissens.

Ce tableau nous sert à identifier et suivre la mise en œuvre des actions d'amélioration à apporter à nos prestations.

Notre pilotage des améliorations s'appuie sur les appréciations et réclamations des parties prenantes, mais également sur les actions de veille légale, technologique, pédagogique réalisées, ainsi que sur la prise de recul que nous faisons régulièrement sur nos pratiques. Il a donc une visée plus large que celle prévue pour cet indicateur, dans une perspective d'amélioration continue globale.

Réalisations – exemples concrets Agissens

Vous trouverez pour cet indicateur à titre de preuves :

Documents	Description
7.32_A_Process amelioration continue.pdf	Description du process d'amélioration continue
7.32_B_tableau de pilotage des ameliorations au 30oct.pdf	Notre tableau de suivi des améliorations au 30.10.2020