



Procédure Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA

SMQ-PR-FOR-003

VERSION : 1.0- 27/02/2023

Procédure

Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA

Sommaire

1. Acteurs concernés	4
1.1 Acteurs EFALIA	4
1.2 Acteurs clients	4
2 Outils concernés.....	6
2.1 DOKEOS.....	6
2.2 LIVESTORM.....	6
3 Chronologie d'une formation EFALIA	7
3.1 En amont de la formation	7
3.2 Autour de la formation	8
3.3 En aval de la formation	8
4 Détail des étapes	9
4.1 Diffusion d'information sur les prestations proposées.....	9
4.2 Prise de contact et qualification du besoin.....	10
4.3 Rédaction et envoi de l'offre au client	11
4.4 Planification de la formation	11
4.5 Rédaction et envoi de la convention de formation au client	12
- Document « Convention de formation » complet et signé remis au client	13
- Documents « Déroulés détaillés » des modules de formation remis au client avec la « Convention de formation »	13
4.6 Réunion de préparation de la formation.....	13
4.7 Ouverture des accès à la plateforme e-learning et envoi des convocations	15
4.8 Réalisation de la session préparatoire e-learning	16
4.9 Séance d'initialisation de la formation (optionnelle)	17
4.10 Réalisation de la session en présentiel ou distanciel	18
4.11 Débriefing de la formation	19





4.12	Fin d'accès à la plateforme e-learning et ouverture des accès au portail documentation	21
4.13	Collecte des retours	21
4.14	Analyse des retours et amélioration continue	22
4.15	Enregistrement et traitement des réclamations	23

I. Acteurs concernés



La bonne réalisation d'un cycle de formation mobilise la participation de différents interlocuteurs, aussi bien côté client que côté EFALIA.


Les tableaux suivants listent ces acteurs et détaillent les principales missions de chacun.

1.1 Acteurs EFALIA

Icône	Rôle	Description
	Chef de projet EFALIA	Il pilote la réalisation des prestations côté EFALIA. Il a la maîtrise du planning, en concertation avec son homologue client.
	Formateur EFALIA	Il intervient sur les missions de formation prévues dans le cadre de la prestation. Il a la charge de piloter la préparation et la réalisation des formations, en concertation avec le Responsable Formation du client.
	Commercial EFALIA	Il se charge de la qualification du besoin de formation, de la prise de commande et du suivi de la facturation.
	Administration des ventes EFALIA	Elle s'occupe de l'enregistrement des commandes et de l'édition des conventions de formation

1.2 Acteurs clients

Icône	Rôle	Description
	Chef de projet client	Il pilote la réalisation des prestations côté client. Il a la maîtrise du planning, en concertation avec son homologue EFALIA.
	Responsable Formation client	Il a la charge de piloter la préparation et le suivi des formations, en concertation avec le Formateur EFALIA.

	Apprenant	Il est Utilisateur final, Administrateur fonctionnel ou Administrateur technique de la solution déployée par EFALIA. C'est à lui que s'adressent les formation mises en place dans le cadre de la prestation.
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2 Outils concernés

2.1 DOKEOS

DOKEOS est la plateforme e-learning utilisée par EFALIA. Il s'agit d'un LMS (Learning Management System).

Missions de l'outil :

- Stocker les contenus e-learning
- Gérer les formations du point de vue pédagogique et administratif (inscription des apprenants, pointer les présences, réaliser les enquêtes de satisfaction, réaliser les quiz, analyser les retours d'enquêtes)

2.2 LIVESTORM

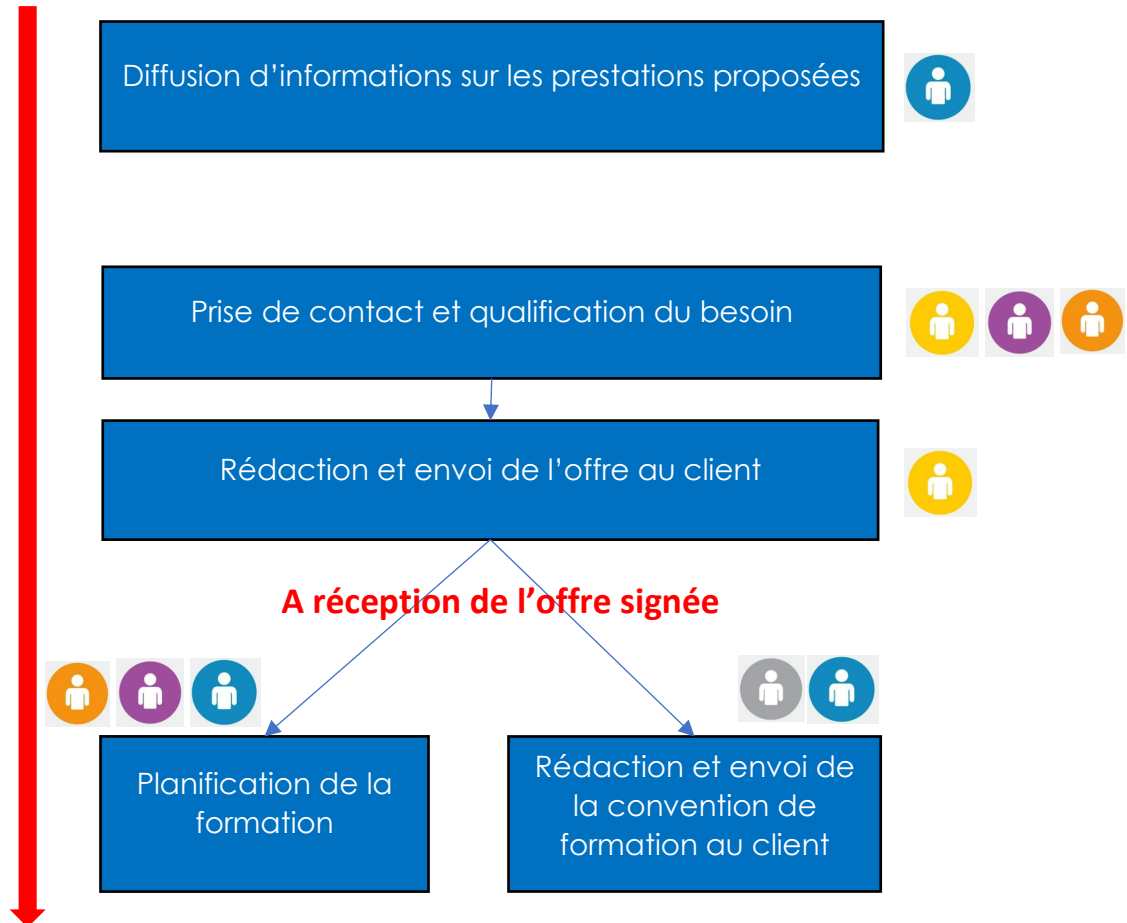
LIVESTORM est un outil de classe virtuelle et de Webinar similaire à Zoom ou Teams.

Missions de l'outil :

- Animer les sessions de formation à distance de la manière la plus interactive possible (sondages, tableau blanc...)

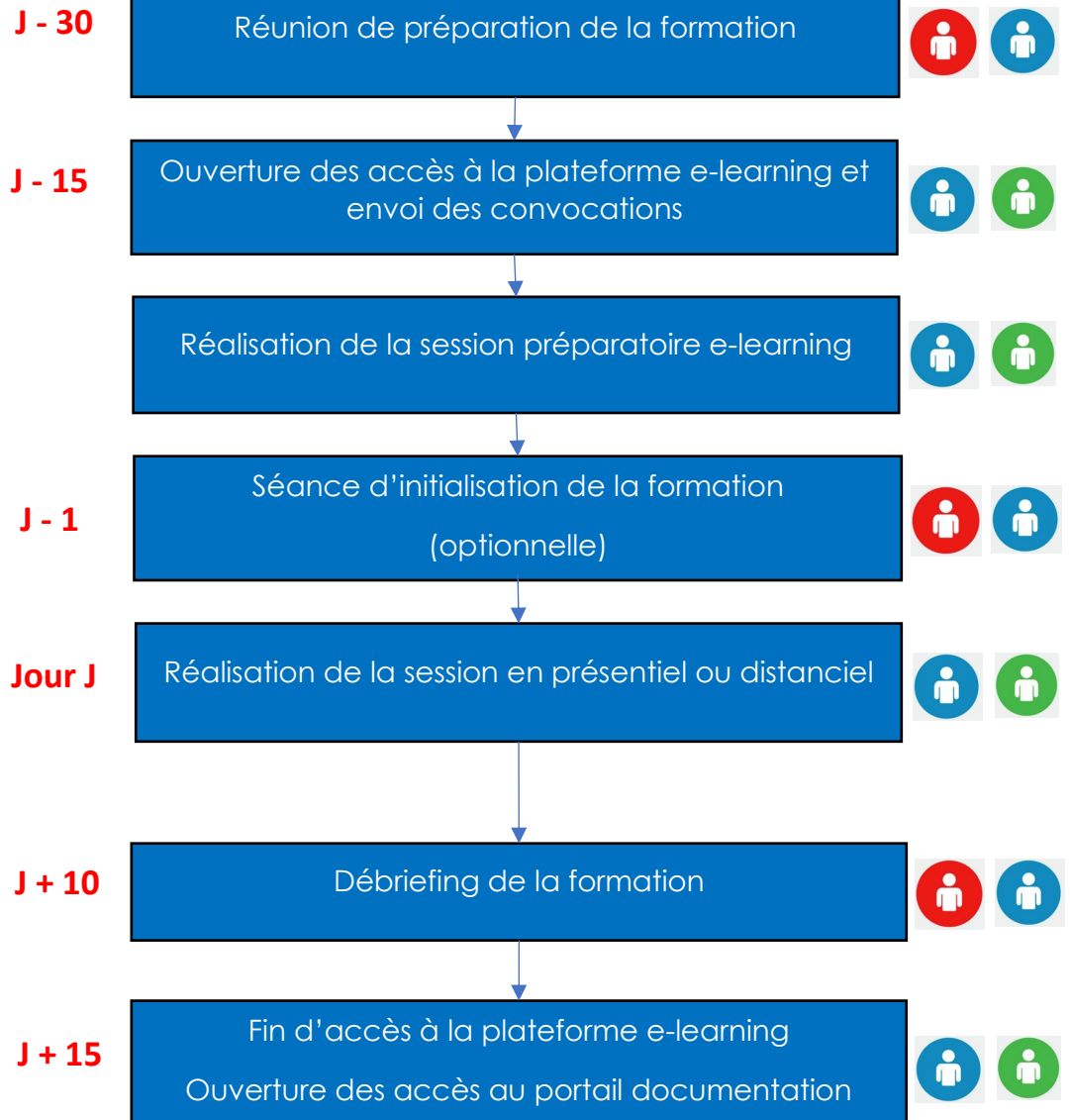
3 Chronologie d'une formation EFALIA

3.1 En amont de la formation

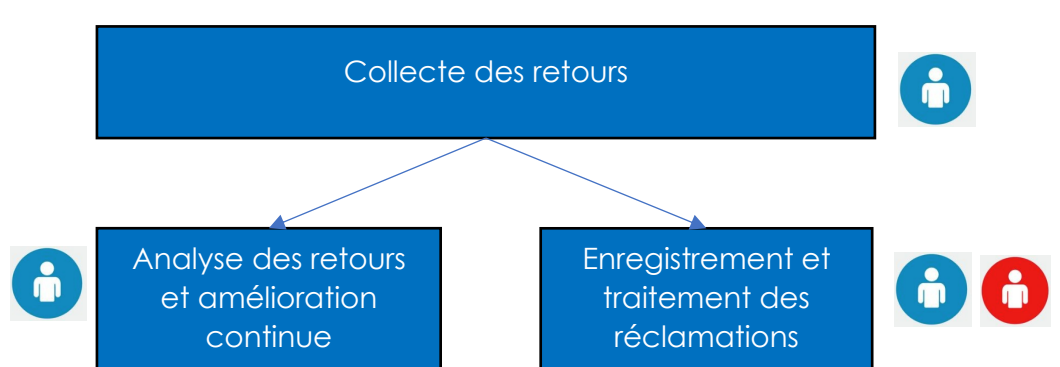


© EFALIA– Toute reproduction ou utilisation est interdite sans notre accord par écrit
S' il est imprimé, ce document ne peut plus être à jour

3.2 Autour de la formation



3.3 En aval de la formation




© EFALIA– Toute reproduction ou utilisation est interdite sans notre accord par écrit
S' il est imprimé, ce document ne peut plus être à jour

4 Détail des étapes

4.1 Diffusion d'information sur les prestations proposées

Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur EFALIA

Position dans le planning

Cette action de diffusion est réalisée une fois minimum tous les trimestres. Les informations diffusées sont accessibles à tout moment librement sur le site internet d'EFALIA.

Objectifs

Donner aux prospects et clients une information de qualité sur le contenu des prestations de formation proposées par EFALIA : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.

Donner aux prospects et clients des indicateurs sur le niveau de performance et d'accomplissement des prestations de formation proposées par EFALIA.

Actions



Différents documents et informations sont publiés sur le site internet d'EFALIA, au niveau de la section « Formations ». Leur mise à jour est effectuée sur une base trimestrielle.

Les « Catalogues de formations » listent l'intégralité des modules de formation proposés sur chaque solution logicielle du groupe. Pour chaque module, les points suivants sont détaillés : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.

Les résultats des enquêtes de satisfaction, témoignages clients, ainsi que les statistiques des formations réalisées sont également publiés sur le site internet. Les principaux indicateurs publiés sont : taux de satisfaction des participants, nombre de participants, taux et causes des abandons, taux de retour des enquêtes, taux d'interruption en cours de prestation.

Le « Règlement intérieur des formations EFALIA » décrit les conditions de réalisation des formations relatives à l'hygiène, la sécurité et la discipline.

Enfin, la « Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA » (il s'agit de ce document) décrit toutes les étapes du déroulé d'une formation EFALIA, en précisant pour chacune les actions attendues de la part du client et celles réalisées par EFALIA.

Livrables

- Section « Formations » du site internet EFALIA mise à jour sur une base trimestrielle avec les contenus suivants :
 - o Documents « Catalogues de formations » mis à jour
 - o Indicateurs mis à jour
 - o Document « Règlement intérieur des formations EFALIA » mis à jour
 - o Document « Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA » mis à jour

4.2 Prise de contact et qualification du besoin

Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Commercial EFALIA
	Chef de projet EFALIA
	Chef de projet client

Position dans le planning

Cette étape est l'élément initiateur d'une prestation de formation.

Objectifs

Comprendre le besoin de formation du client et juger en conséquence de l'opportunité et de la faisabilité d'une formation.

Actions




Une nouvelle prestation peut être décidée après que le client a exprimé auprès du commercial ou du chef de projet EFALIA un besoin de formation (nouvelles équipes, montée en compétence des équipes en place...). La proposition peut également provenir des équipes EFALIA en réponse à une situation donnée.

Après échanges entre les deux parties, le chef de projets aidé du commercial qualifie le besoin de formation.

4.3 Rédaction et envoi de l'offre au client

Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Commercial EFALIA

Position dans le planning

Cette étape intervient au plus tôt après la qualification du besoin.

Objectifs

Contractualiser l'action de formation déterminée suite à la qualification.

Actions



Une « Proposition commerciale » est soumise au client. Cette proposition reprend le NDA (Numéro de Déclaration d'Activité) d'EFALIA en tant qu'organisme de formation, ainsi que les éléments descriptifs de la prestation proposée.

Livrables

- « Proposition commerciale » fournie au client

4.4 Planification de la formation

Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Chef de projet EFALIA
	Formateur EFALIA
	Chef de projet client

Position dans le planning

Cette planification intervient au plus tôt après la contractualisation de la prestation, avec un caractère prévisionnel dans un premier temps (celle-ci pouvant évoluer en fonction du déroulé du projet ou de contraintes ponctuelles concernant les acteurs).

La planification définitive des formations doit être établie un certain temps avant leur réalisation pour assurer la qualité de leur déroulé.



La capacité à anticiper la planification d'une formation dépend des notions abordées et du public visé. Voici à titre indicatif les délais minimums à respecter :

- Formation « Administrateur technique » : planifiable 7 jours minimum à l'avance
- Formation « Administrateur fonctionnel » : planifiable 7 jours minimum à l'avance
- Formation « Groupe d'utilisateurs de test » : planifiable 15 jours minimum à l'avance
- Formation « Utilisateurs finaux » : planifiable 30 jours minimum à l'avance

Objectifs

La planification définitive des sessions de formation doit permettre de bloquer des dates aussi bien côté EFALIA que côté client.

Plus cette étape peut être réalisée tôt, plus il sera aisé de trouver des dates qui conviennent à toutes les parties prenantes.

Actions



Le Chef de projet EFALIA présente à son homologue client les différentes étapes de la prestation de formation listées dans le document « Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA ». Ce document est ensuite remis au client.

Après discussion, les dates retenues sont arrêtées.

Le chef de projets définit le formateur qui assurera la prestation en fonction de critères opérationnels (compétences, disponibilité) et géographiques.

Livrables

- Lien vers le document « Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA » remis au client
- Planification des journées retenues pour le Formateur EFALIA

4.5 Rédaction et envoi de la convention de formation au client

Acteurs concernés

Icône	Rôle
-------	------

	Formateur EFALIA
	Administration des ventes EFALIA

Position dans le planning

Cette étape intervient dès le retour de l'offre signée, faisant office de passage de commande.

Objectifs

Permettre au client de réaliser sa demande de prise en charge auprès de son OPCO (OPérateur de COmpétences).

Actions



Le Formateur EFALIA pré-remplit une « Convention de formation » selon le modèle prévu, avec l'ensemble des informations à sa disposition.

Le service « Administration des ventes » EFALIA récupère la convention, vérifie les informations pré-remplies par le Formateur EFALIA, complète la section financière et signe le document pour EFALIA.

La version PDF définitive de la convention est transmise pour ratification au client, accompagnée des déroulés détaillés PDF.

Le client devra retourner un exemplaire ratifié à EFALIA, et pourra en transmettre un deuxième exemplaire à son OPCO, joint à sa demande de financement pour la prestation de formation.

Livrables

- Document « Convention de formation » complet et signé remis au client
- Documents « Déroulés détaillés » des modules de formation remis au client avec la « Convention de formation »

4.6 Réunion de préparation de la formation

Acteurs concernés

Icône	Rôle
-------	------

	Formateur EFALIA
	Responsable Formation client

Position dans le planning

Cette réunion doit intervenir au maximum 30 jours avant le début des formations pour assurer la qualité de leur déroulé.

Objectifs

Cette réunion permet au Formateur EFALIA de présenter au Responsable Formation client l'ensemble des prérequis matériels, organisationnels et informations nécessaires au bon déroulé des formations.

Actions



Pendant la séance, le Formateur EFALIA et le Responsable Formation client remplissent ensemble le document « Préparation des formations », qui synthétise les informations suivantes :

- Adresse(s) des formations (formations en présentiel uniquement)
- Prérequis matériels pour le formateur et les participants
- Prérequis logiciels pour le formateur et les participants
- Prérequis de manipulation informatique pour les participants
- Spécificités liées à l'accueil de PSH

Sur la base du déroulé détaillé des modules prévus, le découpage exact des journées de formation en sessions et le contenu de chaque session sont discutés et validés entre les deux parties lors de cette séance.

Ces éléments sont notés dans le document « Plan de formation ». À la suite de la séance, le Responsable Formation client a la charge de compléter ce document afin de fournir la liste définitive des participants prévus pour chaque session. Ce document doit être complété et retourné au Formateur EFALIA au maximum 15 jours avant la date de début des formations.



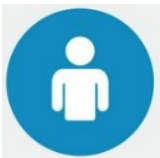
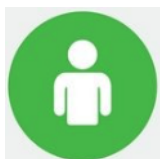
Le Formateur EFALIA a la charge de diffuser auprès des apprenants une communication par mail pour les informer de la formation à venir et de ses modalités. On donnera notamment dans cette communication les liens d'accès vers le « Règlement intérieur des formations EFALIA » et la « Procédure de gestion des réclamations », présents sur le site internet d'EFALIA.

Livrables

- Document « Préparation des formations » renseigné en séance
- Document « Plan de formation » initialisé en séance et complété par la suite par le Responsable Formation client
- Mail « Explication participants » diffusé aux participants
- Document « Kit communication formations EFALIA » pour diffusion aux utilisateurs en pièce jointe du mail précédent

4.7 Ouverture des accès à la plateforme e-learning et envoi des convocations

Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur EFALIA
	Apprenant

Position dans le planning

Cette étape intervient 15 jours avant le début des formations.

Objectifs

Cette étape a pour objectif de donner accès aux apprenants à la plateforme d'e-learning DOKEOS mise à disposition par EFALIA.

Actions



Sur la base des noms et adresses e-mails des participants communiqués dans le « Plan de formation » par le Responsable Formation client, le Formateur EFALIA génère leurs comptes sur la plateforme e-learning DOKEOS.


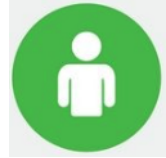
Le Formateur EFALIA associe les apprenants à la formation, ainsi qu'à la session retenue pour le module présentiel ou distanciel.

Livrables

- Un courriel est envoyé automatiquement à chaque apprenant par la plateforme e-learning DOKEOS au moment de la création des comptes. Ce courriel contient un lien permettant de définir le mot de passe pour se connecter à la plateforme
- Un second courriel est envoyé automatiquement à chaque apprenant par la plateforme e-learning DOKEOS au moment où il est inscrit à la formation. Ce courriel contient un lien de redirection vers la page de démarrage de la formation.
- Un dernier courriel est envoyé automatiquement à chaque apprenant par la plateforme e-learning DOKEOS au moment où il est inscrit à une des sessions du module réalisé en présence du formateur EFALIA. Ce mail rappelle à l'apprenant la date et heure de la session à laquelle il est convié.

4.8 Réalisation de la session préparatoire e-learning

Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur EFALIA
	Apprenant

Position dans le planning

Cette étape intervient durant les deux semaines qui précèdent la session de formation à laquelle l'apprenant est inscrit.

Chaque apprenant est autonome pour choisir le moment de réalisation de cette session préparatoire sur cette période.

Objectifs

Le suivi de cette session préparatoire en e-learning sur la plateforme DOKEOS poursuit de multiples objectifs :

- Permettre à l'apprenant de se positionner par rapport à la thématique de la formation
- Introduire le sujet de la formation à l'apprenant
- Définir les quelques notions-clés dont l'apprenant aura besoin pour démarrer sereinement la session de formation avec le formateur EFALIA
- Permettre à l'apprenant de s'auto-évaluer sur ces notions pour tester ses connaissances
- Assurer que tous les apprenants disposeront des mêmes connaissances de base au moment de démarrer la formation avec le formateur

- Permettre au formateur d'évaluer les réponses des apprenants pour cibler les notions qui seront à clarifier ou préciser en début de session

Actions



L'apprenant se connecte avec son compte utilisateur à la plateforme DOKEOS, remplit un questionnaire de positionnement, et suit le module e-learning qui lui est proposé.

A l'issue du module un petit questionnaire lui est proposé pour tester ses connaissances et évaluer sa satisfaction par rapport à la formation e-learning.

L'ensemble (modules et questionnaires) mobilise entre 20 et 30 minutes de la part de l'apprenant, selon le thème de la formation.



Le Formateur EFALIA pourra être amené à relancer les apprenants via la plateforme si ces derniers ne se sont pas connectés.

Le Formateur EFALIA pourra être amené à relancer les apprenants par mail s'ils n'ont pas terminé le module de formation e-learning.

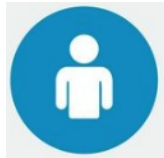
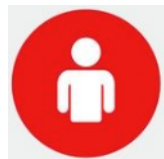
Le Formateur EFALIA tiendra régulièrement informé par mail le Responsable Formation client du taux de participation des apprenants à la formation e-learning.

Livrables

- Module de formation e-learning disponible sur la plateforme
- Mails de relance pour les utilisateurs ne s'étant pas connectés à la plateforme
- Mails de relance pour les utilisateurs n'ayant pas achevé la formation
- Mails de suivi de participation pour le Responsable Formation client

4.9 Séance d'initialisation de la formation (optionnelle)

Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur EFALIA
	Responsable Formation client

Position dans le planning

Cette séance intervient généralement la veille des premières sessions de formation.

Attention, elle est optionnelle et réalisée uniquement si elle a été commandée dans le cadre de la prestation. Dans le cas où cette séance n'est pas prévue dans la prestation, il revient au Responsable Formation client de réaliser les actions listées ci-dessous en autonomie.

Objectifs

Cette séance a pour objectif d'effectuer toutes les actions permettant de s'assurer que les formations pourront démarrer dans de bonnes conditions (validation de l'environnement technique, validation des jeux de données de test, vérification des droits des apprenants).

Actions

Durant une séance généralement d'une demi-journée, le Formateur EFALIA et le Responsable Formation client procèdent aux derniers préparatifs.

- Vérifications techniques : vérification des prérequis informatiques et matériels validés dans le document « Préparation des formations ».



Attention, il est de la responsabilité du Responsable Formation client de s'assurer en amont que les prérequis sont réunis. L'action du Formateur EFALIA se limite à une vérification et à des corrections à la marge, en aucun cas à une mise en place intégrale des prérequis.


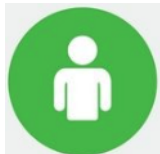
- Test et affinage des scénarios de démonstration qui seront présentés aux apprenants. Cette finalisation pourra nécessiter la création de jeux de données de test dans la solution déployée et dans les autres outils métiers interfacés avec elle
- Préparation de la salle de formation

Livrables

Aucun

4.10 Réalisation de la session en présentiel ou distanciel

Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur EFALIA
	Apprenant

Position dans le planning

Il s'agit du Jour J !

Objectifs

Cette étape a pour objectif de délivrer la formation aux apprenants.

Actions



Cette étape intervient généralement sous la forme de multiples sessions de formations adressées à différents groupes, réparties sur plusieurs journées consécutives.

Le nombre de sessions, les participants, le programme prévu et les modalités (présentiel/distanciel) de la formation ont été convenus au préalable par le Formateur EFALIA et le Responsable Formation client.

Pendant une session, le Formateur EFALIA forme les apprenants aux usages en alternant présentation théorique et exercices. Il s'aide pour cela de supports de formation, distribués en début de séance aux participants pour permettre la prise de notes.

Les apprenants doivent signer une feuille d'émargement pour attester de leur présence (signature à la demi-journée).



En fin de session, les apprenants sont invités à se connecter avec leur compte utilisateur à la plateforme DOKEOS.

Le Formateur EFALIA pointe en direct leur présence sur la session de formation, ce qui permet de leur débloquent l'accès à un quiz rapide pour tester leurs connaissances sur les points-clés de la formation. Un questionnaire de satisfaction est également proposé pour évaluer leur ressenti.

Pour terminer la formation, le Formateur EFALIA montre aux apprenants comment récupérer sur la plateforme les éventuels supports présentés durant la séance et accéder à de nouveaux contenus comme le portail de documentation EFALIA.

Enfin, sur le dernier écran de la formation, les participants sont en mesure de télécharger leur « Attestation de formation » depuis la plateforme.

Après la formation, le Formateur EFALIA renseigne une « Fiche d'intervention », et la fait suivre pour contre-signature au Responsable Formation client.

Livrables

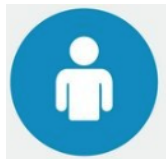
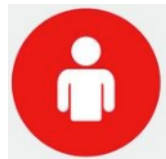
- Accès au quiz sur la plateforme DOKEOS
- Accès au questionnaire de satisfaction sur la plateforme DOKEOS
- Accès aux supports de formation présentés en séance
- Accès aux manuels de formation (personnalisés*)

***Attention** : des documents personnalisés ne sont produits que si leur rédaction a été prévue dans la prestation lors de la qualification, sinon il s'agit de documents génériques. Les documents génériques ne doivent pas être partagés avec les apprenants, rediriger plutôt vers les aides embarquées dans les logiciels.

- Feuille de présence
- Fiche d'intervention contresignée

4.11 Débriefing de la formation

Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur EFALIA
	Responsable Formation client

Position dans le planning

Cette étape intervient environ 10 jours après la fin des sessions de formation.

Objectifs

Ce débriefing permet au Formateur EFALIA de fournir au Responsable Formation client les résultats au quiz des différents participants, les tendances de leurs réponses à l'enquête de satisfaction, et l'évaluation de la formation par le Formateur EFALIA lui-même.

En cas de résultats non-satisfaisants, ces données permettront au Responsable Formation client, en concertation avec les Chefs de projet client et EFALIA d'engager des actions complémentaires (relance auprès des apprenants, formations complémentaires...).

Ce débriefing contient enfin les liens permettant au client d'accéder à l'enquête de satisfaction menée auprès de l'organisation et au formulaire de réclamation, tous deux disponibles sur le site internet d'EFALIA.

Actions



Le Formateur EFALIA envoie un mail au Responsable Formation client contenant les éléments suivants :

- Résultats des enquêtes de satisfaction des participants, ce qui permet d'identifier assez rapidement les points de difficultés rencontrés par les apprenants.
- Résultats du quiz de fin de formation dépouillés pour identifier les éventuelles notions qui nécessiteraient un complément de formation.
- Evaluation de la formation par le formateur
- Lien vers l'enquête de satisfaction menée auprès de l'organisation
- Lien vers la rubrique « Réclamations » du site internet


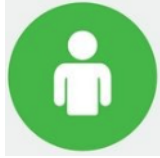
Livrables

- Statistiques des réponses à l'enquête de satisfaction

- Statistiques des réponses au quiz de fin de formation
- Evaluation de la formation par le formateur
- Lien vers l'enquête de satisfaction menée auprès de l'organisation
- Lien vers la rubrique « Réclamations » du site internet

4.12 Fin d'accès à la plateforme e-learning et ouverture des accès au portail documentation

Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur EFALIA
	Apprenant

Position dans le planning

Cette étape intervient généralement 15 jours après la fin des formations.

Objectifs

Cette étape a pour objectif de clore la formation avec la désactivation des accès des apprenants à la plateforme DOKEOS et la possibilité d'accès aux ressources documentaires mises à disposition par EFALIA.

Actions

Le formateur EFALIA a informé en fin de formation l'ensemble des participants de la désactivation prochaine de leurs accès à la plateforme e-learning DOKEOS et de leur possibilité d'accéder au portail documentaire (lien présent en dernière page de la formation sur la plateforme DOKEOS).

Les accès des apprenants à la plateforme DOKEOS sont désactivés automatiquement à la date définie au moment de leur création. Ils pourront être réactivés plus tard s'ils doivent suivre de nouvelles formations. A défaut, ils seront supprimés au bout de cinq ans pour satisfaire au règlement RGPD.

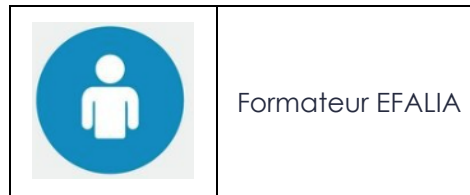
Livrables

- Lien de connexion au portail documentaire fourni aux apprenants au sein de la formation dans DOKEOS.

4.13 Collecte des retours

Acteurs concernés

Icône	Rôle
-------	------



Position dans le planning

Cette étape intervient généralement dans les 15 jours après la fin des formations.

Objectifs

Cette étape a pour objectif de collecter l'ensemble des informations réglementaires associées à la formation (enquêtes de satisfaction notamment) et de sécuriser ces informations.

Actions



Le Formateur EFALIA s'assure de soumettre par mail le lien vers le formulaire d'évaluation à destination de l'OPCO, proposé sur le site internet d'EFALIA, rubrique « Formations ».

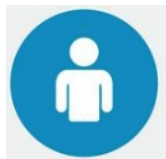
Il relance les différents interlocuteurs (OPCO, organisation, apprenants) en cas de non-réponse.

Livrables

- Formulaires d'évaluation adressés à l'OPCO

4.14 Analyse des retours et amélioration continue

Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur EFALIA

Position dans le planning

Cette étape intervient généralement 15 jours après la fin des formations.

Objectifs

Cette étape a pour objectif de dépouiller et analyser les réponses des différentes parties prenantes aux enquêtes de satisfaction. Cette analyse peut déboucher sur la définition et la mise en œuvre d'actions d'amélioration du process ou des contenus des formations.

Actions

Le formateur EFALIA dépouille les réponses aux enquêtes de satisfaction des formations qu'il a menées (participants, OPCO, entreprise, formateur).



Les résultats d'enquête sont ensuite traités et consignés de manière anonymisée dans un fichier de synthèse permettant de produire les indicateurs.



Sur l'ensemble des questions (ouvertes ou QCM) tout retour « négatif » ou pouvant donner lieu à une réflexion et des actions d'amélioration est noté dans un document Excel de pilotage de l'amélioration continue.

Ces propositions d'actions sont passées en revue lors des réunions mensuelles du Pôle formation, qui permettent de statuer sur les actions décidées le mois précédent et de fixer les objectifs du mois suivant.



Si des retours suggèrent un intérêt des stagiaires pour d'autres contenus que ceux évoqués en formation, le Formateur EFALIA en réfère au Chef de projets EFALIA, qui prendra les mesures adéquates pour proposer au client une offre adaptée.

Livrables

- Fichier de pilotage de l'amélioration continue complété à partir des retours
- Fichier de synthèse indicateurs complété à partir des retours

4.15 Enregistrement et traitement des réclamations

Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur EFALIA
	Responsable Formation client

Position dans le planning

Cette étape intervient dès lors qu'une des parties prenantes a mentionné l'intention de déposer réclamation auprès d'EFALIA.

Objectifs

Cette étape a pour objectif de permettre au réclamant de détailler le motif de sa réclamation et d'y apporter une analyse et des propositions de traitement de la part d'EFALIA.

Actions

Les modalités de récupération du formulaire de réclamation, l'analyse et le traitement de ce dernier suite à son retour complet sont détaillés dans la « Procédure de gestion des réclamations », disponible sur le site internet d'EFALIA.

Livrables

- Formulaire de réclamation complété par le réclamant