

# Procédure

# Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA

SMQ-PR-FOR-003  
VERSION : 1.1- 30/06/2023

## Sommaire





1	Acteurs concernés.....	3
1.1	Acteurs Efalia .....	3
1.2	Acteurs clients .....	3
2	Déroulement d'une formation Efalia .....	5
2.1	En amont de la formation .....	5
2.2	Autour de la formation .....	6
2.3	En aval de la formation .....	7
3	Détail des étapes .....	8
3.1	Diffusion d'informations sur les prestations proposées.....	8
3.2	Prise de contact et qualification du besoin .....	9
3.3	Rédaction et envoi de la proposition au client.....	10
3.4	Planification de la formation .....	11
3.5	Rédaction et envoi de la convention de formation au client .....	12
3.6	Réunion de préparation de la formation.....	13
3.7	Ouverture des accès à la plateforme e-learning et envoi des convocations .....	15
3.8	Réalisation de la session préparatoire e-learning (optionnelle).....	16
3.9	Séance d'initialisation de la formation (optionnelle) .....	18
3.10	Réalisation de la session en présentiel ou distanciel.....	19
3.11	Débriefing de la formation .....	21
3.12	Fin d'accès à la plateforme e-learning et ouverture des accès au portail documentation.....	23
3.13	Collecte des retours.....	23
3.14	Analyse des retours et amélioration continue.....	24
3.15	Enregistrement et traitement des réclamations.....	25
4	Annexe 1 : Outils concernés .....	27
4.1	DOKEOS .....	27
4.2	LIVESTORM.....	27

# 1 Acteurs concernés


La bonne réalisation d'une prestation 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. Il connaît les exigences fonctionnelles du client et le détail des prestations commandées.
	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

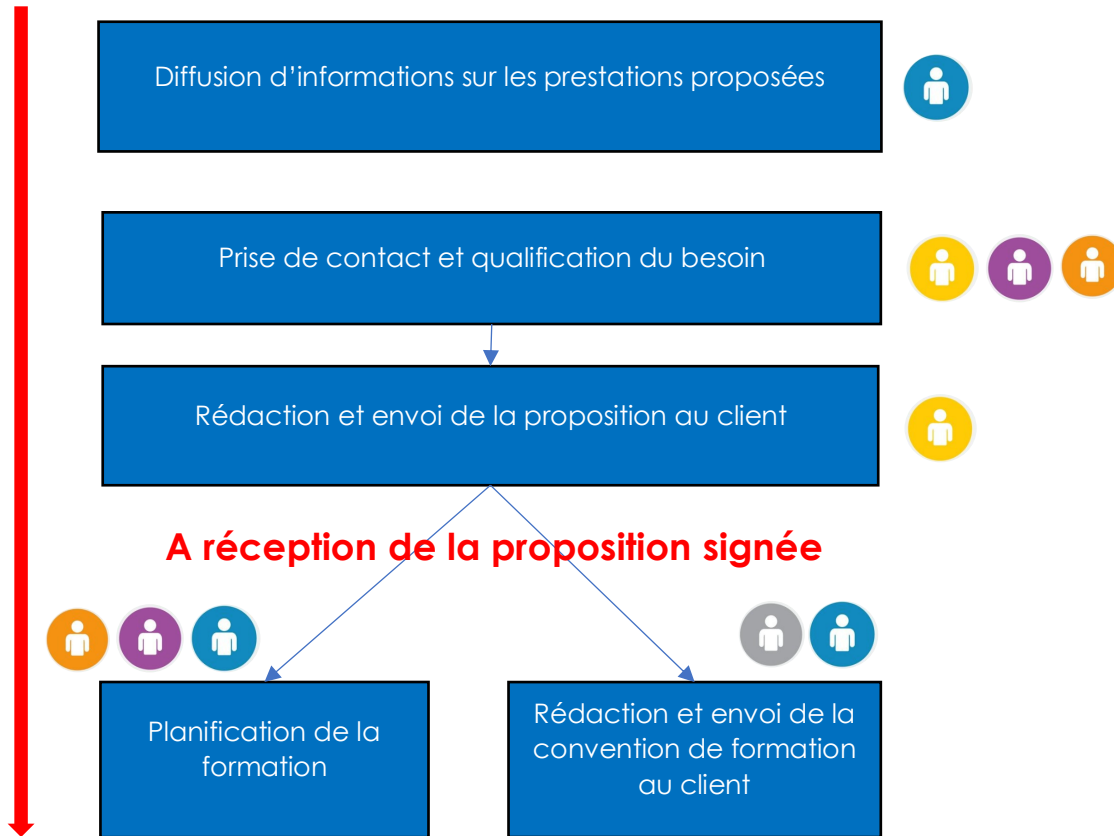
## 1.2 Acteurs clients

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. Il connaît bien le fonctionnement de son organisme et le détail des prestations commandées à Efalia.

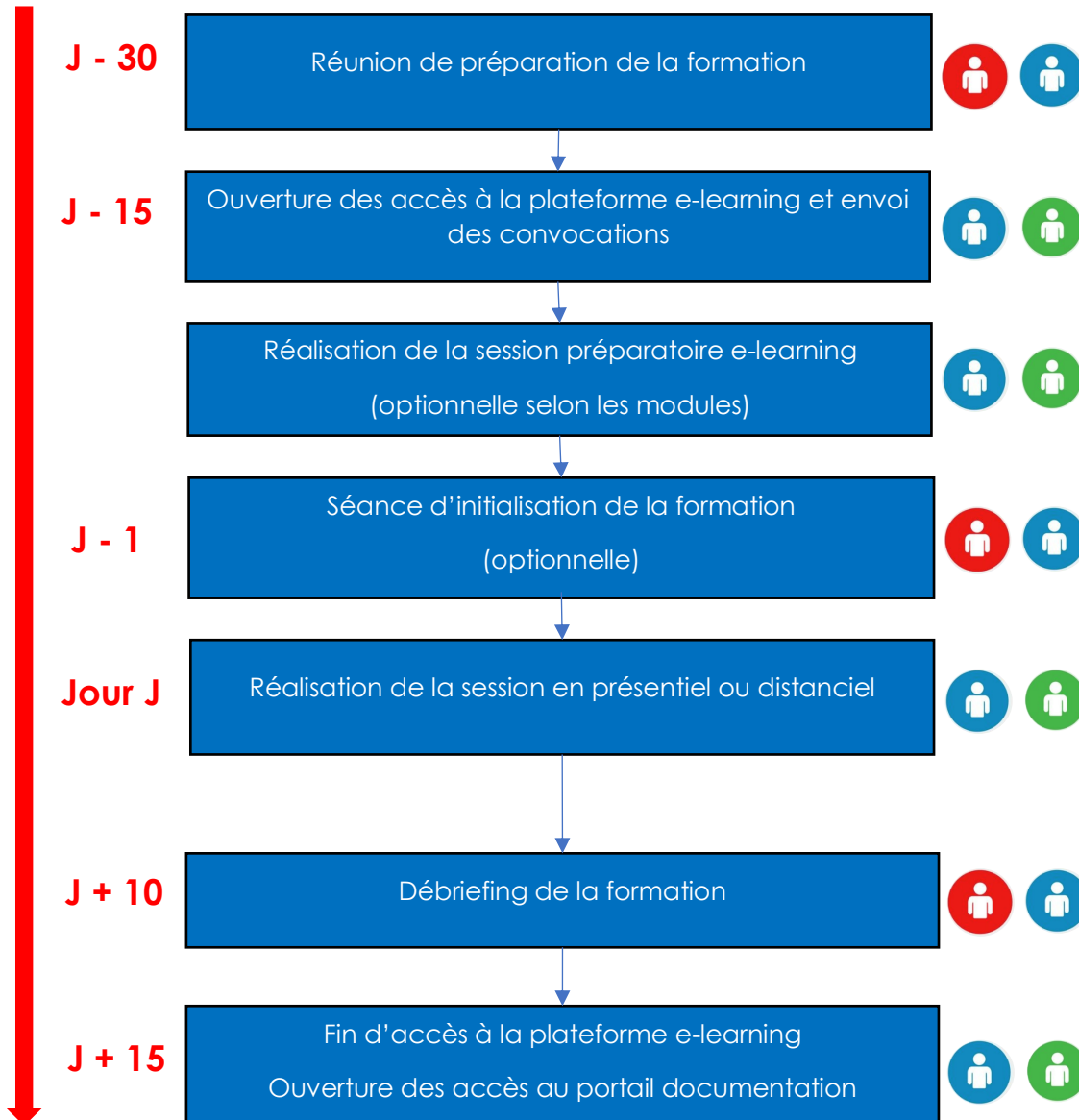
	Responsable de la formation (Client)	Il a la charge de piloter la préparation et le suivi des formations, en concertation avec le Formateur Efalia.
	Apprenant	Il est Utilisateur final, Administrateur fonctionnel ou Administrateur technique de la solution déployée par Efalia. C'est à lui que s'adressent les formation mises en place dans le cadre de la prestation.

## 2 Déroulement d'une formation Efalia

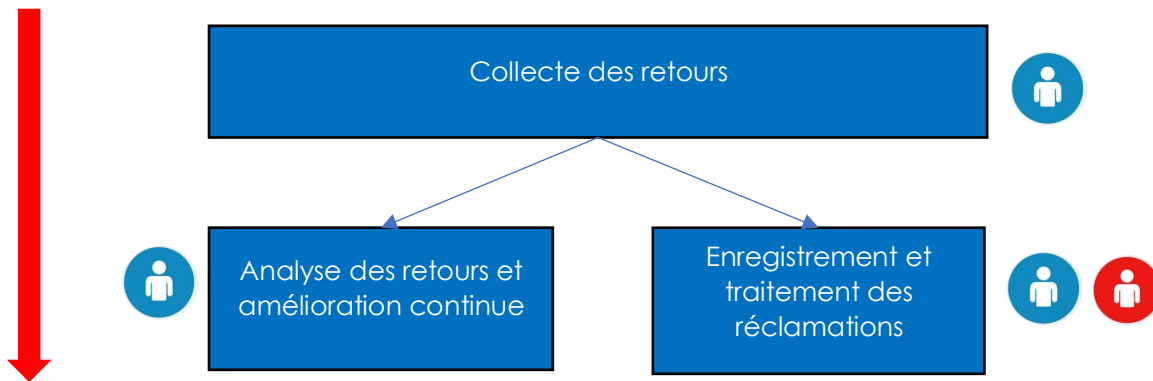
### 2.1 En amont de la formation



## 2.2 Autour de la formation



## 2.3 En aval de la formation



	<b>Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA</b>	Procédure
		Version :1.1
	SMQ-PR-FOR-003	Date :30/06/2023
		D-Diffusable

## 3 Détail des étapes


### 3.1 Diffusion d'informations sur les prestations proposées

#### Exigences

Cette étape répond aux indicateurs suivants du référentiel QUALIOP1 :

- Indicateur N°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. »
- Indicateur N°2 : « Le prestataire diffuse des indicateurs de résultats adaptés à la nature des prestations mises en œuvre et des publics accueillis. »
- Indicateur N°9 : « Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation. »

#### 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 et exhaustive 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 des pages « Formation » et « Efalia Academy ». 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. Ce contenu est revu sur une base annuelle.

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 :

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



- Taux de satisfaction des participants (réponse aux attentes de la formation),
- Nombre d'apprenants formés,
- Un indicateur tournant qui est différent chaque trimestre (exemple : taux de satisfaction lié à la qualité des supports de formation)

Ils sont donnés pour le dernier trimestre écoulé, ainsi qu'en cumulé sur l'exercice en cours.

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

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

### Livrables

- Pages « Formation » et « Efalia Academy » du site internet Efalia mises à jour sur une base trimestrielle avec les contenus suivants :
  - o Documents « Catalogues de formations »
  - o Indicateurs
  - o Document « Règlement des formations Efalia »
  - o Document « Procédure client pour la mise en œuvre des formations Efalia »

## 3.2 Prise de contact et qualification du besoin

### Exigences

Cette étape répond aux indicateurs suivants du référentiel QUALIOP1 :

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

### Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Commercial Efalia
	Chef de projet Efalia
	Chef de projet client

	<b>Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA</b>	Procédure
		Version :1.1
	SMQ-PR-FOR-003	Date :30/06/2023
		D-Diffusable

### 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 Efalia 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 Commercial Efalia aidé du Chef de projet qualifie le besoin de formation à l'aide d'une grille d'analyse renseignée en complément de la proposition commerciale.

Cette « Analyse du besoin de formation » comporte le NDA (Numéro de Déclaration d'Activité) d'Efalia en tant qu'organisme de formation.

## 3.3 Rédaction et envoi de la proposition au client

### Exigences

Cette étape répond aux indicateurs suivants du référentiel QUALIOP1 :

- Indicateur N°5 : « Le prestataire définit les objectifs opérationnels et évaluables de la prestation. »
- Indicateur N°6 : « Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires. »

### Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Commercial Efalia

### Position dans le planning

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

### Objectifs

Soumettre une offre de formation qui répond aux besoins du client en vue d'une contractualisation.

### Actions



La proposition commerciale est envoyée au client. La grille d'analyse des besoins associée contient les références des modules de formation envisagés, dont les fiches détaillées peuvent être consultées dans les catalogues de formation publiés sur la page « Efalia Academy » du site internet. Ces fiches permettent au client de prendre connaissance de l'ensemble des informations relatives au(x) module(s) proposé(s) : prérequis, objectifs, déroulé, durée.

**Livrables**

- « Proposition commerciale » fournie au client
- « Analyse des besoins » transmise avec la proposition commerciale

### 3.4 Planification de la formation

**Exigences**

Cette étape répond aux indicateurs suivants du référentiel QUALIOP1 :

- Indicateur N°9 : « Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation. »
- Indicateur N°18 : « Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux...). »

**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 avant leur réalisation selon les délais minimums établis dans le paragraphe suivant 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 :*

	<b>Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA</b>	Procédure
		Version :1.1
	SMQ-PR-FOR-003	Date :30/06/2023
		D-Diffusable

- 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 réserver des dates et des ressources aussi bien côté Efalia que côté client.

Il est souhaitable que les dates des sessions de formation soient sélectionnées le plus en amont possible pour préparer efficacement les séances.

### 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 » (il s'agit de ce document). Le lien vers ce document, accessible sur le site internet Efalia, est communiqué au client.

Après discussion, les dates retenues sont arrêtées.



Le Chef de projet Efalia définit le Formateur Efalia 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

## 3.5 Rédaction et envoi de la convention de formation au client

### Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur Efalia
	Administration des ventes Efalia

	<b>Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA</b>	Procédure
		Version :1.1
	SMQ-PR-FOR-003	Date :30/06/2023
		D-Diffusable

### Position dans le planning

Cette étape intervient dès le retour de la proposition 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



La version PDF définitive de la convention établie par le Formateur Efallia et le service « Administration des ventes » Efallia est transmise pour ratification au client, accompagnée des déroulés détaillés PDF.

Le client devra retourner un exemplaire ratifié à Efallia, 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 »



## 3.6 Réunion de préparation de la formation

### Exigences

Cette étape répond aux indicateurs suivants du référentiel QUALIOP1 :

- Indicateur N°8 : « Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation. »
- Indicateur N°9 : « Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation. »
- Indicateur N°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...). »

### Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur Efallia
	Responsable de la formation (Client)

	<b>Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA</b>	Procédure
		Version :1.1
	SMQ-PR-FOR-003	Date :30/06/2023
		D-Diffusable

### Position dans le planning

Cette réunion doit intervenir au plus tôt (un délai de 30 jours est préconisé) avant le début des formations pour assurer la qualité de leur déroulé.

### Objectifs

Cette réunion permet au Formateur Efalia de présenter au Responsable de la formation (Client) l'ensemble des prérequis matériels, organisationnels et informations nécessaires au bon déroulé des formations.

### Actions



Le Formateur Efalia prend contact le plus tôt possible par mail avec le Responsable de la formation (Client), et convient avec lui d'une date pour la réunion de préparation.



Pendant la réunion, le Formateur Efalia et le Responsable de la formation (Client) remplissent ensemble le document « Préparation des formations », qui synthétise les informations suivantes :

- Adresse(s) des formations (formations en présentiel uniquement) ou système de classe virtuelle envisagé (formations en distanciel 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 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 de la 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.



Dans le cas où la formation à dispenser comporte un module e-learning préparatoire, le Formateur Efalia diffuse auprès des apprenants une communication par mail pour les informer de la formation à venir et des modalités du e-learning.

	<b>Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA</b>	Procédure
		Version :1.1
	SMQ-PR-FOR-003	Date :30/06/2023
		D-Diffusable

### Livrables

- Mail « prise de contact Responsable Formation client » envoyé
- Document « Préparation des formations » renseigné en séance
- Document « Plan de formation » initialisé en séance et complété par la suite par le Responsable de la formation (Client)
- Mail « Explication participants » diffusé aux participants
- Document « Kit communication formations Efalia » diffusé aux participants en pièce jointe du mail précédent



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

### Exigences

Cette étape répond aux indicateurs suivants du référentiel QUALIOP1 :

- Indicateur N°8 : « Le prestataire détermine les procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation. »
- Indicateur N°10 : « Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires. »

### 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 pour leur permettre de réaliser l'enquête de positionnement.

De plus, elle sert à faire partir à destination des apprenants les convocations au module présentiel/distanciel par mail depuis la plateforme.

	<b>Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA</b>	Procédure
		Version :1.1
	SMQ-PR-FOR-003	Date :30/06/2023
		D-Diffusable

## Actions



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

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

Sur la page d'introduction de leur formation dans DOKEOS, les apprenants disposent d'un lien d'accès vers les documents « Règlement des formations Efalia » et « Procédure de gestion des réclamations », présents sur le site internet d'Efalia. Ils peuvent ainsi prendre connaissance de ces documents en amont de la formation.

De plus, ils peuvent compléter le questionnaire de positionnement, qui leur permet de se positionner par rapport à la thématique de la formation et de vérifier leur bonne maîtrise des prérequis.

## 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 un mot de passe personnel 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, sur laquelle seront accessibles les liens vers la page internet (« Règlement des formations » et « Procédure de gestion des réclamations ») ainsi que l'enquête de positionnement.
- 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 présentiel ou distanciel avec un formateur Efalia. Ce mail fait office de convocation dans la mesure où il rappelle à l'apprenant la date et heure de la session à laquelle il est convié.

## 3.8 Réalisation de la session préparatoire e-learning (optionnelle)

### Exigences



Cette étape répond aux indicateurs suivants du référentiel QUALIOP1 :

- Indicateur N°10 : « Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires. »
- Indicateur N°11 : « Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation. »
- Indicateur N°12 : « Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours »
- Indicateur N°19 : « Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier. »
- Indicateur N°30 : « Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées. »



	<b>Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA</b>	Procédure
		Version :1.1
	SMQ-PR-FOR-003	Date :30/06/2023
		D-Diffusable

## Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur Efalia
	Apprenant

## Position dans le planning

Cette étape est optionnelle. Elle intervient uniquement pour les modules de formation comportant une composante e-learning. Elle est réalisée durant les deux semaines qui précèdent la session de formation présentielle/distancielle à laquelle l'apprenant est inscrit.

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

## Objectifs

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

- 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 repréciser en début de session présentielle/distancielle

## Actions



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

A l'issue du module un petit questionnaire lui est soumis 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 de la 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 apprenants ne s'étant pas connectés à la plateforme
- Mails de relance pour les apprenants n'ayant pas achevé la formation
- Mails de suivi de participation pour le Responsable de la formation (Client)



## 3.9 Séance d'initialisation de la formation (optionnelle)

#### Exigences

Cette étape répond aux indicateurs suivants du référentiel QUALIOP1 :

- Indicateur N°10 : « Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires. »
- Indicateur N°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...). »

#### Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur Efalia
	Responsable de la 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 de la formation (Client) de réaliser les actions listées ci-dessous en autonomie.

	<b>Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA</b>	Procédure
		Version :1.1
	SMQ-PR-FOR-003	Date :30/06/2023
		D-Diffusable

## 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 de la 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 de la 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

## 3.10 Réalisation de la session en présentiel ou distanciel



### Exigences

Cette étape répond aux indicateurs suivants du référentiel QUALIOPI :

- Indicateur N°10 : « Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires. »
- Indicateur N°11 : « Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation. »
- Indicateur N°12 : « Le prestataire décrit et met en œuvre les mesures pour favoriser l'engagement des bénéficiaires et prévenir les ruptures de parcours »
- Indicateur N°19 : « Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier. »
- Indicateur N°30 : « Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées. »

	<b>Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA</b>	Procédure
		Version :1.1
	SMQ-PR-FOR-003	Date :30/06/2023
		D-Diffusable

## 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



OU 

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 de la 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 reconnecter avec leur compte utilisateur à la plateforme DOKEOS.

Le Formateur Efalia pointe en direct leur présence sur la session de formation présentielle/distancielle, ce qui permet de leur débloquent l'accès à un quiz 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, les participants sont en mesure de télécharger leur « Attestation de formation » depuis la plateforme.

	<b>Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA</b>	Procédure
		Version :1.1
	SMQ-PR-FOR-003	Date :30/06/2023
		D-Diffusable

Après la formation, le Formateur Efalia renseigne une « Fiche d'intervention », et la fait suivre pour contre-signature au Responsable de la 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



## 3.11 Débriefing de la formation

### Exigences

Cette étape répond aux indicateurs suivants du référentiel QUALIOPI :

- Indicateur N°30 : « Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées. »

### Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur Efalia
	Responsable de la 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 de la 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.

	<b>Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA</b>	Procédure
		Version :1.1
	SMQ-PR-FOR-003	Date :30/06/2023
		D-Diffusable

En cas de résultats non-satisfaisants, ces données permettront au Responsable de la 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 de la 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

- Mail envoyé au Responsable de la formation (Client) contenant les éléments suivants :
  - o Statistiques des réponses à l'enquête de satisfaction
  - o Statistiques des réponses au quiz de fin de formation
  - o Evaluation de la formation par le formateur
  - o Lien vers l'enquête de satisfaction menée auprès de l'organisation
  - o Lien vers la rubrique « Réclamations » du site internet

	<b>Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA</b>	Procédure
		Version :1.1
	SMQ-PR-FOR-003	Date :30/06/2023
		D-Diffusable

## 3.12 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 à la fin du mois suivant 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.

### 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.

Lors de la formation, il leur a été communiqué la possibilité d'accéder au portail documentaire d'Efalia (dont le lien est présent en dernière page de la formation sur DOKEOS) au-delà de la clôture de leur accès à la plateforme DOKEOS.

Les accès des apprenants à la plateforme DOKEOS sont désactivés de manière automatique à la « date d'expiration » des comptes, renseignée 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.


## 3.13 Collecte des retours

Cette étape répond aux indicateurs suivants du référentiel QUALIOP1 :

- Indicateur N°30 : « Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées. »

	<b>Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA</b>	Procédure
		Version :1.1
	SMQ-PR-FOR-003	Date :30/06/2023
		D-Diffusable

### Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur Efalia

### 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 retours associés à la formation (enquêtes de satisfaction notamment) au travers de questionnaires adressés aux parties prenantes par mail ou via la plateforme DOKEOS.

Ces informations seront ensuite consolidées dans des fichiers à partir desquels sont construits les indicateurs publiés et lancées des actions d'amélioration continue (voir étape suivante).

### 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, sur la page « Efalia Academy ».

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

### Livrables

- Formulaire d'évaluation adressé à l'OPCO


## 3.14 Analyse des retours et amélioration continue

### Exigences

Cette étape répond aux indicateurs suivants du référentiel QUALIOP1 :

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

### Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur Efalia

### Position dans le planning

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



	<b>Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA</b>	Procédure
		Version :1.1
	SMQ-PR-FOR-003	Date :30/06/2023
		D-Diffusable

## 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 processus ou des contenus des formations.

## Actions

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

Les réponses des OPCO et organisations sont automatiquement agrégées dans des fichiers Google Sheets couplés aux formulaires Google Forms accessibles sur le site internet.



Les résultats des enquêtes menées auprès des apprenants sont exportés sous la forme d'un rapport détaillé par DOKEOS.



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



## 3.15 Enregistrement et traitement des réclamations

### Exigences

Cette étape répond aux indicateurs suivants du référentiel QUALIOP1 :

- Indicateur N°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. »

### Acteurs concernés

Icône	Rôle
	Formateur Efalia
	Responsable de la 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 du côté d'Efalia.

### Actions

Les modalités de renseignement du formulaire de réclamation, l'analyse et le traitement de ce dernier à la suite de 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

	<b>Procédure client pour la mise en œuvre des formations EFALIA</b>	Procédure
		Version :1.1
	SMQ-PR-FOR-003	Date :30/06/2023
		D-Diffusable

## 4 Annexe 1 : Outils concernés

### 4.1 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, pointage des présences, réalisation des enquêtes de satisfaction, réalisation des quiz, analyse des retours d'enquêtes)

### 4.2 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...)