

MANUEL QUALITE QUALIOPI



Date : 27 juin 2023

Version n° 02

Mise à jour version N°1 du 04.04.2021

Rédigé par Nathalie WIRTH IKEDJIAN et Laetitia ZIMMERMANN

Contact :

One RH - 7 rue des Artisans – 67550 VENDENHEIM

09 73 89 29 33

nathalie@onerh.fr

Sommaire

	2
1. Présentation de l'entreprise	3
1.1. Présentation générale	3
1.2. Présentation de l'organigramme de la structure One RH	3
1.3. Les valeurs de l'entreprise One RH	5
1.4. Les principaux clients	5
2. Réponses apportées aux 7 critères du décret 2019-565 du 06/06/2019	6
2.1. Critère 1 :	6
2.2. Critère 2 :	10
2.3. Critère 3 :	14
2.4. Critère 4 :	19
2.5. Critère 5 :	22
2.6. Critère 6 :	23
2.7. Critère 7 :	27

1. Présentation de l'entreprise

1.1. Présentation générale

La société One RH est une société constituée en SARL

<i>Siège social</i> 7 rue des Artisans – 67550 VENDENHEIM	Tél. : 09 73 89 29 33
N° SIRET Code APE : (Nomenclature d'Activités Françaises) 7022Z	

L'activité de One RH se divise en 3 pôles :

- Audit et conseil RH
- RH à temps partagé / Management de transition
- Formation

Audit et conseil RH

Suite à un état des lieux de l'existant RH, nous accompagnons les entreprises dans la définition de leur stratégie RH et sa mise en œuvre opérationnelle selon leurs problématiques et leurs besoins : recrutement, formation, GPEC, mise en place d'un SIRH, mise en place d'une démarche QVCT, définition du pacte social, mise en place et animation d'un CSE...

RH à temps partagé

One RH met à disposition l'expérience et les compétences de professionnels des Ressources Humaines selon les besoins de l'entreprise cliente, en temps partagé ou en mission. Véritable manager de transition, il pallie à l'absence de longue durée de l'un de vos experts ou peut vous aider à structurer votre équipe RH, à structurer vos actions du quotidien.

Formation

One RH est un organisme de formation.

Enregistrement sous le numéro 44670615767. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

One RH a obtenu l'agrément Data-dock date (numéro 44670615767) en 2019.

One RH a obtenu le label qualiopi le 7 juillet 2021



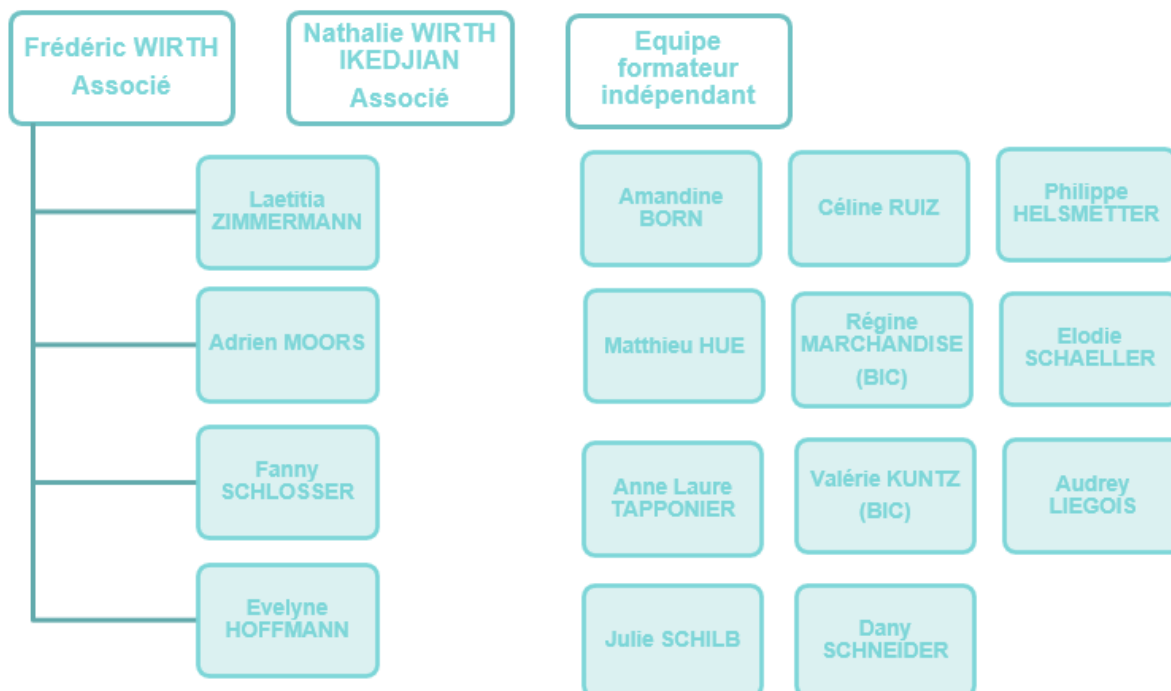
One RH a développé son propre catalogue de formation RH et l’a mis en application dès le mois de janvier 2021.

Nous sommes également sous-traitants de plusieurs organisations telles que le CESI, la CCI Campus, la CMA Alsace.

Nous mettons à disposition de l’auditeur les formations réalisées en 2021, 2022 et 2023, permettant d’apprécier la chaîne de qualité.

1.2. Présentation de l’organigramme One RH

Equipe salariés et sous traitants



Les RRH à temps partagé et formateurs indépendants en mission chez les clients de One RH sont tous indépendant.e.s en contrat de sous traitance. Ils n’ont pas de lien de subordination avec les fondateurs.

Présentation des dirigeants

Nathalie WIRTH IKEDJIAN

- 14 ans d'expérience en Ressources Humaines (RRH)
- 5 années d'expérience en animation de formation intra et inter entreprise
- Certification obtenue « animateur de formation » au CESI Strasbourg (Note du jury : 30/30)

Frédéric WIRTH

- 17 ans d'expérience en conseil RH et SIRH
- 5 ans d'expérience en animateur de formation inter et intra entreprise

Les profils des intervenants extérieurs One RH (formateurs et RRH à temps partagé indépendants) One RH sont détaillés sur le site internet (page Notre équipe »).

1.3. Les valeurs de l'entreprise One RH

AUTHENTICITÉ – AUDACE – AMBITION - DÉVOUEMENT

Chez One RH, nous sommes convaincus que les ressources humaines ne sont pas une contrainte mais un facteur positif de développement pour les entreprises. Nous ne voyons pas les RH comme un coût mais comme un investissement dans le capital humain au service de la performance des TPE, des PME, des start-ups et des grands groupes.

Pour cela, nous aimons apporter à nos clients un regard à la fois expert et positif, nous appuyer sur l'innovation et la pédagogie pour offrir une approche différente des ressources humaines. Notre modèle de RH à temps partagé nous permet de proposer des prestations sur-mesure avec de l'agilité et la flexibilité dont les entreprises ont besoin.

1.4. Les principaux clients

Ci-dessous quelques clients qui nous font confiance en matière de formation :

CESI Strasbourg , CMA Alsace, CCI Campus (KUHN, CPAM Haut rhin, KNF Industrie, URIOPSS), Zee Media, La Cheneaudière, Revenue Management Solutions, Hivency, URSIEA, CROVELLA, GL conseils, S&H Group, Sew Usocome, Mulhouse Alsace Agglomération, Oberthur fiduciaire.

Depuis la certification Qualiopi

Client direct 100% activité de formation : Mulhouse Alsace Agglomération, Bluelink, Oberthur fiduciaire, La Halle, AATM, Arkeale, OPCO EP, OPCO OCAPAT, FEUILLETTE, GOLDNER FASHION.

La liste complète est visible sur le site internet : www.onerh.fr.

2. Réponses apportées aux 7 critères du décret 2019-565 du 06/06/2019

2.1. Critère 1 :

Le critère 1 est le suivant :

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

Indicateur numéro 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 ».

Réponse apportée :

Les programmes des formations dispensées par One RH sont visibles sur le site internet : <https://formation.onerh.fr/>

Mise à jour 2023 : La catalogue de formation initial a été intégré à l'outil DIGIFORMA. Le catalogue en ligne permet une connexion rapide avec l'équipe One RH pour une demande de formation.

Ce site est régulièrement actualisé en cas de mise à jour. Les dates de mise à jour apparaissent sur la page web ainsi que sur chaque programme de formation.

Les programmes sont présentés dans une plaquette à télécharger, de la façon suivante :

- Durée
- Public concerné
- Objectifs
- Programme de formation
- Outils pédagogiques
- Modalités d'évaluation
- Contacts
- Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les tarifs des formations figurent sur le site internet.

Concernant **les modalités** il y a deux cas de figure :

▪ **Formation en intra :**

La date de la formation est définie entre le client et One RH en fonction des disponibilités de chacun. C'est la majorité des cas de figure. Les formations en intra sont beaucoup plus fréquentes que les formations en inter.

▪ **Formation en inter :**

Les dates des sessions en inter sont consultables sur le site internet en téléchargement immédiat :

<https://formation.onerh.fr/>

Mise à jour : depuis Janvier 2023 : nous ne dispensons plus de formation en inter, uniquement en intra entreprise.

Si un client est intéressé par une session il peut se mettre en relation avec Frédéric WIRTH, via le formulaire de contact prévu à cet effet sur la page internet, ou par tout autre moyen à sa convenance : mail – téléphone.

Concernant **les délais d'accès à la formation** :

Pour les formations, elles sont accessibles jusqu'à 48h avant le début de l'action de formation, dans la limite des places disponibles.

Il faut effectivement un minimum de délai pour pouvoir envoyer les documents administratifs qui encadrent les prestations.

Concernant **l'accessibilité aux personnes en situation de handicap**, les formations proposées par One RH se déroulent soit chez les clients soit dans des salles de réunion louées à des prestataires, soit dans les locaux de One RH.

Pour les formations en intra qui se déroulent chez les clients, ces derniers sont eux-mêmes soumis à la réglementation concernant l'accessibilité des personnes en situation de handicap. Cela induit de disposer de places de stationnements adéquates, des salles accessibles, des ascenseurs suffisamment larges, des toilettes accessibles en fauteuil...

La validation de l'ensemble de ces points sera réalisée lors de la prise de commande de formation, s'il y a des stagiaires concernés par des situations de handicap.

Pour les formations en inter, la formation se déroule dans une salle louée par One RH. Ce point sera vu spécifiquement avec le propriétaire de la salle le cas échéant. Sachant qu'il est demandé aux clients de signaler au plus tôt lorsque des stagiaires sont en situation de handicap.

Pour **les formations en visio**, la plateforme utilisée est prioritairement Google Meet ou Teams sauf demande contraire du client. Nous vérifierons l'accessibilité de l'outil aux stagiaires en situation de handicap et nous nous rapprocherons (ou par l'intermédiaire du client) de l'Agefiph pour adapter la formation.

Les documents liés aux formations sont pourvus d'un indice de version. Il existe également un tableau des documents applicables permettant de s'assurer que les documents utilisés sont bien les plus récents.

Concernant les bilans de compétences, notre charte de déontologie ainsi que le cadre réglementaire sont téléchargeables directement depuis notre site internet :

<https://www.onerh.fr/accompagnement-rh/faire-bilan-de-competences/>

Les objectifs, le déroulé ainsi que le tarif et les moyens de financement sont visibles sur le site internet One RH.

Nous transmettons également aux personnes intéressées par la réalisation d'un bilan de compétences une fiche de présentation, dans laquelle figurent les informations suivantes :

- Objectif
- Durée
- Public concerné
- Outils pédagogiques
- Contenu du bilan et des différentes étapes
- Moyens techniques (présentiel, distanciel, matériel...)
- Modalités de suivi et d'évaluation des objectifs
- Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette fiche de présentation est transmise par mail dès la première prise de contact téléphonique.

Indicateur numéro 2 :

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

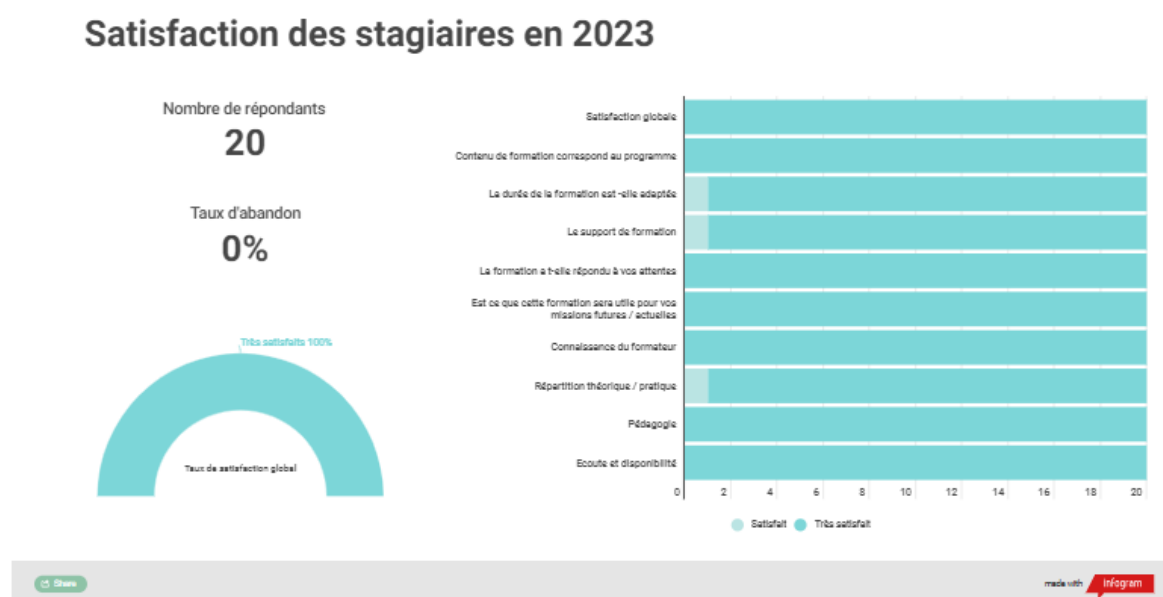
Réponse apportée :

One RH diffuse sur son site internet la synthèse des résultats obtenus en termes de satisfaction de ses stagiaires.

Pour **les formations**, les indicateurs de résultats sont les suivants :

- Taux de satisfaction des stagiaires par mois
- Taux d'abandon

Extrait de la page site web :



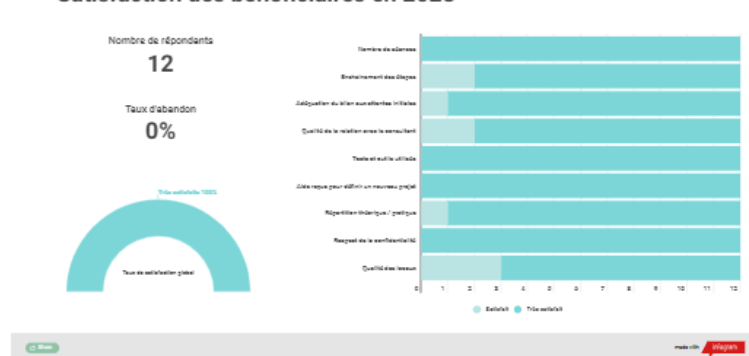
(Mis à jour le 26-01-23)

Pour **les bilans de compétences**, les indicateurs de résultats sont les suivants :

- Nombre de répondants
- Taux d'abandon
- Satisfaction vis-à-vis :
 - du nombre de séances
 - de l'enchaînement des étapes
 - de l'adéquation entre le bilan et les attentes initiales
 - de la qualité de la relation avec le consultant
 - des tests et outils utilisés
 - de l'aide reçue pour définir un nouveau projet
 - de la répartition théorique/pratique
 - du respect de la confidentialité
 - de la qualité des locaux

Indicateurs de qualité de nos Bilans de Compétences

Satisfaction des bénéficiaires en 2023



(Mis à jour le 21-07-23)

Les clients qui le souhaitent peuvent également laisser des témoignages qui sont accessibles sur la page [Google my business](#) de One RH

Mise à jour 2023 : Depuis Janvier 2023, un lien Trustpilot a été créé : <https://fr.trustpilot.com/review/onerh.fr>

Indicateur numéro 3 :

« Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il informe sur les taux d'obtention des certifications préparées, les possibilités de valider un/ ou des blocs de compétences, ainsi que sur les équivalences, passerelles, suites de parcours et les débouchés. ».

Réponse apportée :

Dans le cadre des formations réalisées par One RH, il n'y a aucune prestation qui pourrait conduire à une certification professionnelle. Il n'y a pas de formation enregistrée au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) au catalogue de One RH.

Par conséquent, cet indicateur ne peut pas s'appliquer à l'activité de One RH.

2.2. Critère 2 :

Le critère 2 est le suivant :

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

Indicateur numéro 4 :

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

Réponse apportée :

Pour **les formations**, nous procédons de la manière suivante :

- Nous faisons un point complet avec le client pour comprendre ses attentes vis-à-vis de la formation, par téléphone ou visio. Le commanditaire exprime ses besoins, ses attentes, son public, ses enjeux et les compétences qu'il souhaite faire développer ;
- A l'issue du point, un mail est transmis au client. Il comprend la proposition de la formation avec le programme éventuellement mis à jour ainsi qu'une proposition de devis ;
- Nous nous tenons ensuite à sa disposition pour tout complément d'information relative à la proposition et ou pour procéder à son ajustement sur le programme de formation ;
- Dès la validation par le client du programme de formation, nous lui transmettons la convention de formation et programmons un rdv pour préparer l'animation de la formation. Les mails sont conservés dans la boîte mail du référent de formation (nathalie ou Frédéric).

Pour les **bilans de compétences**, nous procédons de la manière suivante :

- Nous organisons un premier échange par téléphone ou par visio avec la personne intéressée pour comprendre ses attentes vis-à-vis de la démarche et répondre à ses éventuelles questions.
- A l'issue du point et si la personne souhaite poursuivre les échanges, nous lui transmettons notre Fiche de présentation, et organisons ensemble un entretien de découverte d'une durée d'une heure, au sein de nos locaux ou en visio. Ce premier rendez-vous/échange gratuit et sans engagement avec les personnes intéressées nous permet de nous assurer de la pertinence du projet et de la faisabilité du bilan de compétences. Nous les informons sur la prestation et répondons à leurs éventuelles questions, en toute confidentialité ;
- Une fois le bénéficiaire engagé dans la démarche et lors de la première séance, nous utilisons une « Fiche d'accueil » dans laquelle nous analysons précisément la demande du bénéficiaire et ses attentes vis-à-vis du bilan de compétences pour lui fournir un accompagnement adapté. Cette fiche est complétée conjointement et par le bénéficiaire et le consultant puis signée, et engage le bénéficiaire dans la démarche.

Concernant **l'accessibilité aux personnes en situation de handicap**, nous adapterons les besoins avec le client, soit par son intermédiaire, soit par le nôtre, en mobilisant notamment l'Agefiph. Ce point est abordé lors du premier échange avec le client/bénéficiaire potentiel.

Indicateur numéro 5 :

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

Réponse apportée :

Les objectifs opérationnels de nos **formations** sont définis sur les programmes de formation. Ce document est envoyé en validation au client. Le cas échéant, le client peut reformuler les objectifs attendus. Dans ce cas, One RH procède à la modification du programme de formation et le transmet de nouveau au client par email.

Les objectifs sont évalués dès l'entrée en formation via un Google Forms.

Pour **les bilans de compétences**, les objectifs opérationnels sont définis sur la Fiche de présentation, transmise au bénéficiaire avant toute inscription éventuelle. Mais pour adapter un maximum la démarche aux attentes du bénéficiaire, les objectifs sont conjointement définis au démarrage dans la « Fiche d'accueil ». Ce document est complété et signé par le consultant et le bénéficiaire, et engage le bénéficiaire dans la démarche.

A la fin du bilan, nous remettons au bénéficiaire le document de synthèse ainsi qu'un certificat de réalisation, et engageons une discussion pour vérifier que les objectifs formulés au départ ont bien été atteints.

Conformément au cadre légal, un rendez-vous de suivi est réalisé 6 mois après la fin du bilan de compétences. Ce rendez-vous vise à faire le point sur l'aboutissement du projet du bénéficiaire et sur les bénéfices du bilan de compétences, et à nous assurer de l'atteinte des objectifs formulés au démarrage. Une fiche est complétée conjointement lors de ce rendez-vous.

Indicateur numéro 6 :

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

Réponse apportée :

Pour les **formations**, nous disposons d'une matrice pédagogique propre à chaque formation. Ces matrices détaillent le déroulé pédagogique par tranche horaire, les objectifs, messages clés et contenu de l'animation. Ce document est destiné uniquement au formateur et n'est pas à ce jour communiqué aux stagiaires. Le stagiaire dispose sur son support de formation des objectifs de la journée et du déroulé de sa journée dans les grandes lignes sur les thèmes qui seront abordés.

L'expérience de formation est asynchrone.

Avant le début de la formation, nous transmettons par mail, aux stagiaires :

- Un questionnaire Google Forms pour recueillir leurs attentes, si le commanditaire de la formation nous en donne l'autorisation ;

Mise à jour 2023 : de nombreux clients, pour des raisons de cybersécurité, n'autorisent pas l'accès au google forms. Dans ce cas, lors de l'envoi de la convocation, nous demandons à ce que les besoins individuels soient émis. Le google form reste disponible pour les personnes recevant un lien digiforma avant le début de la formation.

- Dans le cadre du processus Qualiopi, un support présentant le processus de formation avec One RH a été créé. Ce document détaille le parcours de formation, avant, pendant et après le présentiel / distanciel.

Mise à jour 2023: ce dispositif n'est plus d'actualité depuis Janvier 2022. Chaque formateur envoie des supports connexes ou liens utiles en fin de formation. Le déploiement de Digiforma est en cours de développement sur l'année 2023.

Le jour de la formation :

- Nous intégrons le fait que le stagiaire doit régulièrement être sollicité afin de maintenir son attention sur le sujet de la formation. C'est pourquoi nous intégrons différentes méthodes pédagogiques afin de maintenir l'intérêt du stagiaire. Cela passe par de la vidéo, des powerpoint, des jeux de rôles, des exercices, des mises en pratique, de la gamification (jeux de carte Point of you, Kahoot, Padlet, Mentimeter, dessin sur papier) ;

Nous avons formé nos formateurs via BIZNESS en Mars 2023 sur les outils innovants pour animer une formation. cf dossier de veille.

- En distanciel, via Google Meet ou Teams, nous usons du Tchat pour créer une cohésion et faire partager entre les bénéficiaires du contenu ou des réflexions. L'usage de Gif permet de placer l'humour et la convivialité au cœur de la journée, aussi le mur des humeurs. Nous utilisons davantage de contenu vidéo en distanciel à faire visionner pour ne pas perdre l'attention du bénéficiaire dans le cadre d'apport descendant.

Après la formation :

- Le support de la formation est transmis aux stagiaires avec les fiches outils ou autres ressources mobilisés pendant la formation ;
- La hotline SLACK s'enclenche et reste valable pendant 6 mois.

Mise à jour : la hotline est effective sans SLACK. Chaque stagiaire peut nous contacter à la demande. Dans la réalité, très peu nous recontacte?

Concernant **les bilans de compétences**, la réalisation d'un entretien de découverte avant tout engagement dans la prestation permet aux consultants de s'assurer de la pertinence de l'action, mais également présenter à la personne nos différents outils et méthodes de travail (photolangage, tests psychométriques...). Ce premier échange permet donc à la personne de faire un choix éclairé, et de faire part de ses souhaits ou besoins éventuels.

Lors d'un bilan de compétences, la première séance est dédiée à l'analyse de la demande. Les consultants remplissent à cet effet une fiche d'accueil avec le bénéficiaire, pour y indiquer notamment :

- La situation actuelle du bénéficiaire
- Les circonstances de sa démarche
- Les actions déjà réalisées
- Ses premières pistes éventuelles
- Ses objectifs
- Ses attentes vis-à-vis du bilan et du consultant
- Ses freins ou appréhensions éventuelles
- Ses besoins éventuels en matière de handicap, de rythme ou de modalités de réalisation

Cela permet aux consultants d'adapter le rythme et le contenu du bilan aux besoins de la personne (présentiel, distanciel, utilisation de certains outils, envoi des documents en format papier ou numérique...), et ainsi personnaliser un maximum la prestation.

Indicateur numéro 7 :

« Lorsque le prestataire met en œuvre des prestations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure de l'adéquation du ou des contenus de la prestation aux exigences de la certification visée. »

Réponse apportée :

Dans le cadre des formations réalisées par One RH il n'y a aucune formation qui pourrait conduire à une certification professionnelle. Par conséquent, cet indicateur ne peut pas s'appliquer à l'activité de One RH.

Indicateur numéro 8 :

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

Réponse apportée :

Dans le cadre des formations dispensées aujourd'hui par One RH, il n'y a pas de niveau prérequis.

Par ailleurs, la procédure d'admission des stagiaires comprend, si le commanditaire l'y autorise, la complétion d'un google form afin de recueillir les attentes des stagiaires. Le formateur en prend connaissance lors de la préparation de la formation et lui permet d'identifier, selon les retours, les niveaux de connaissance. Aussi, le tour de table en début de journée de formation permet au formateur de prendre connaissance du niveau de compétence des stagiaires.

Mise à jour : nous n'avons pas évolué sur ce point des pré-requis très difficile à évaluer. Le quizz d'évaluation est scolaire et ne permet pas une analyse du niveau d'entrée. Nous proposons une fiche "entrée en formation" qui est complétée par les apprenants lors de la formation
Puis nous clôturons la formation par un check out.

2.3. Critère 3 :

Le critère 3 est le suivant :

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

Indicateur numéro 9 :

« Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation »

Réponse apportée :

Pour nos formations, le règlement intérieur applicable aux stagiaires est disponible en téléchargement à toute personne de passage sur le site web. Les CGU sont intégrés à la convention de formation qui sont transmises au client par mail. Le règlement intérieur est annexé à la convention de formation. Le client s'engage également à prendre connaissance du règlement intérieur de One RH, annexé à la convention de formation.

Avant d'établir la convention, tous les aspects logistiques liés à la formation sont définis :

- Où la formation va se dérouler (chez le client, ou dans une salle mise à disposition par One RH)
- Les horaires de la formation
- Le volume horaire de la formation
- Qui sera facturé ? le client ou son OPCA
- Les modalités de règlement de la facture (délai de paiement)

- Le programme de formation

Si le client a parmi ses stagiaires des personnes en situation de handicap, il le signale à One RH.

- La convocation de formation adressée par mail aux bénéficiaires comprend le lieu de la formation, l'accessibilité, voie de parking, restauration.
- Dans le processus Qualiopi, nous mettrons à disposition un fichier, déjà existant, qui récapitule le parcours de formation à destination des bénéficiaires. Dans ce fichier, l'organigramme mentionne le nom du référent pédagogique ainsi que l'assistante de formation. Le fichier sera transmis par mail au moment de l'envoi du google form.
- Sur la fiche de présence remis le jour de la formation, le bénéficiaire, en signant la fiche de présence, déclare avoir pris connaissance du Règlement Intérieur en cochant une case dédiée. Toutefois, nous n'avons pas à ce jour, la possibilité de vérifier si le commanditaire a bien transmis le règlement intérieur au bénéficiaire.

Concernant **les bilans de compétences**, nous organisons systématiquement un entretien de découverte avant toute inscription. Ce premier rendez-vous/échange gratuit et sans engagement avec les personnes intéressées nous permet d'aborder les aspects logistiques liés au bilan, notamment :

- Où le bilan va se dérouler (présentiel, distanciel, hybride)
- Le rythme du bilan (fréquence et régularité des RDV, disponibilités)
- La durée totale du bilan, qui est systématiquement de 24 heures
- Le moyen de financement
- Le déroulement du bilan

Avant la première séance et si celle-ci a lieu en présentiel, un mail est envoyé aux bénéficiaires pour leur indiquer l'adresse des locaux One RH. Si celle-ci se déroule en visio, une invitation via Google Meet est transmise au bénéficiaire. La date du rendez-vous est également précisée dans le mail adressé au bénéficiaire.

Les bénéficiaires prennent connaissance de notre charte déontologique, remise lors de la première séance. Cette charte de déontologie propre aux bilans de compétences précise toutes les règles éthiques et déontologiques auxquelles sont soumis les consultants (bienveillance, neutralité, respect de la confidentialité, formation). Cette charte est lue et signée par le bénéficiaire, qui repart avec un exemplaire signé. Le bénéficiaire prend également connaissance du règlement intérieur One RH applicable aux bilans de compétences lors de la première séance. Ce document est lu et signé par le bénéficiaire.

Indicateur numéro 10 :

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

Réponse apportée :

Pour **les formations**, un Google Form est transmis à chaque bénéficiaire en début de formation. Les retours permettent d'adapter la formation et d'anticiper l'accompagnement sur certains individus, notamment dans les cas où les niveaux de maîtrises sont disparates.

Lors du tour de table, le formateur indique sur un paperboard les attentes et s'assure en fin de formation que les objectifs liés aux attentes ont bien été intégrés, par voie magistrale et également par la voie du Kahoot, outil de validation des acquis en fin de formation.

Lors de formation en distanciel, le formateur opère une pause de 5 à 10 min toutes les heures pour permettre une meilleure attention des participants.

Dans le cadre de nos **bilans de compétences**, toute personne intéressée par la prestation prend connaissance de notre « Fiche de présentation » qui précise les objectifs, la durée et le coût du bilan, le programme avec les différentes étapes du bilan et la répartition des séances ainsi que les moyens et outils utilisés.

La première séance est dédiée à l'analyse de la demande. Les consultants remplissent à cet effet une fiche d'accueil avec le bénéficiaire, ce qui permet aux consultants d'adapter le rythme et le contenu du bilan aux besoins de la personne (présentiel, distanciel, utilisation de certains outils, envoi des documents en format papier ou numérique...), et ainsi personnaliser un maximum la prestation.

Les rendez-vous sont planifiés au fur et à mesure, pour permettre une progression individualisée et flexible au bénéficiaire. Selon sa situation et ses disponibilités, la durée et l'enchaînement des différentes séances peut varier (ex : séances plus courtes et plus fréquentes, séances plus longues et moins nombreuses...). Cela apporte une flexibilité au bénéficiaire, et permet au consultant d'apprécier son niveau de motivation.

Un travail personnel est demandé aux bénéficiaires entre les séances (ex : passation de test de personnalité, réalisation de recherches documentaires...). Le consultant s'assure de fournir toutes les indications nécessaires pour permettre à la personne de se les approprier, et reste à disposition par mail ou par téléphone en cas de besoin. Le consultant fait un point à chaque séance pour apprécier le niveau d'autonomie du bénéficiaire, et ses difficultés éventuelles.

Indicateur numéro 11 :

« Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation »

Réponse apportée :

Pour les **formations**, nous utilisons l'outil Kahoot. Il nous permet d'évaluer en milieu ou fin de journée les acquis de la formation et l'atteinte des objectifs.

En fin de journée, le formateur propose d'écrire les messages clés sur l'outil mentimeter ou sur paperboard.

Pour les **bilans de compétences**, nous remettons en fin de bilan le document de synthèse ainsi qu'un certificat de réalisation au bénéficiaire, et engageons une discussion pour vérifier que les objectifs formulés au départ ont bien été atteints.

Conformément au cadre légal, un rendez-vous de suivi est réalisé 6 mois après la fin du bilan de compétences. Ce rendez-vous vise à faire le point sur l'aboutissement du projet du bénéficiaire et sur les bénéfices du bilan de compétences, et à nous assurer de l'atteinte des objectifs formulés au démarrage. Une fiche est complétée conjointement lors de ce rendez-vous.

Le consultant évalue également l'atteinte des objectifs à l'aide de la « Fiche d'accueil ». Ses impressions sur le bilan de compétences qu'il a réalisé sont formalisées dans un questionnaire (« Evaluation par le consultant »).

Indicateur numéro 12 :

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

Réponse apportée :

Les **formations** réalisées par One RH sont de courte durée. Au maximum, la formation peut durer jusqu'à 1.5 jours.

Si toutefois il devait y avoir une situation de décrochage d'un ou de plusieurs stagiaires cela serait considéré et géré de la façon suivante : Le formateur profite du temps de pause pour échanger avec les personnes concernées et il cherche à voir s'il est possible de le ré-engager dans l'action de formation. Cette situation est gérée comme une non-conformité et est traitée comme telle (fiche de non-conformité et recherche de cause racine). Le client en est systématiquement informé.

Au même titre, toute absence de stagiaire est signalée le jour même au client.

L'animation est basée sur l'usage d'outils pédagogiques variés afin de s'adapter aux profils des apprenants : power point, vidéo, jeux de rôle, dessin, jeux, usages du digital, sont autant d'outils capables d'être mobilisés sur une seule journée de formation. Le but est qu'un outil puisse capter l'attention des apprenants en fonction de leurs zones d'intérêt.

S'agissant des **bilans de compétences** : il est en de même.

En cas de décrochage, le consultant échange avec le bénéficiaire, fait le point et cherche à voir s'il est possible de le réengager dans la démarche de bilan.

La situation sera traitée comme une non-conformité et fera l'objet d'un compte-rendu écrit et d'une fiche de non-conformité.

Le règlement intérieur lu et signé par les bénéficiaires apporte des précisions sur ce point.

Il précise qu'à tout moment, le stagiaire peut faire part de son mécontentement au consultant qui l'accompagne pour déterminer ensemble des solutions. Auquel cas, les stagiaires sont invités à faire preuve d'assiduité et de respecter les rendez-vous planifiés avec le consultant.

Le règlement intérieur précise également la procédure à suivre pour saisir le médiateur de la consommation. One RH adhère au CM2C. De ce fait, les bénéficiaires peuvent saisir un médiateur de la consommation. Les coordonnées du médiateur peuvent être communiquées à tout moment aux stagiaires en prenant contact avec le Gérant de One RH à l'adresse mail suivante : hello@onerh.fr.

Indicateur numéro 13 :

« Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise. »

Réponse apportée :

One RH ne réalise pas de formation pour des publics en alternance.

Indicateur numéro 14 :

« Le prestataire met en œuvre un accompagnement socio-professionnel, éducatif et relatif à l'exercice de la citoyenneté. »

Réponse apportée :

Cet indicateur ne concerne pas les organismes de formation.

Indicateur numéro 15 :

<i>« Le prestataire informe les apprentis de leurs droits et devoirs en tant qu'apprentis et salariés ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel. »</i>
--

Réponse apportée :

Cet indicateur ne concerne pas les organismes de formation.

Indicateur numéro 16 :

« Lorsque le prestataire met en œuvre des formations conduisant à une certification professionnelle, il s'assure que les conditions de présentation des bénéficiaires à la certification respectent les exigences formelles de l'autorité de certification. »

Réponse apportée :

Dans le cadre des formations réalisées par One RH, il n'y a aucune formation qui pourrait conduire à une certification professionnelle. Par conséquent, cet indicateur ne peut pas s'appliquer à l'activité de One RH.

2.4. Critère 4 :

Le critère 4 est le suivant :

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

Indicateur numéro 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 ...). »

Réponse apportée :

Nous veillons à mettre à disposition les moyens nécessaires pour chacune de nos actions de formation (formation, bilan de compétences) :

Moyens humains : La formation est réalisée par un professionnel spécialisé sur le thème sur lequel il intervient. Les CV et attestations de formation des formateurs et consultants permettent de justifier de la qualification des intervenants. Le formateur applique les règles de sécurité définies dans le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels de One RH (mis à jour en juin 2023). S'il intervient chez un client, il respecte les règles de sécurité définies par le client.

Moyens matériels : Nous remettons à nos stagiaires des supports de formation afin de limiter la prise de note excessive. Ainsi les stagiaires peuvent se concentrer sur ce qui est dit par le formateur et ne pas focaliser leur attention sur la prise de note.

Concernant le matériel, nous définissons avec le client les besoins en matériel pour que la formation puisse se réaliser dans les meilleures conditions (paper board ou tableau blanc, écran de projection, connexion internet...) Ensuite, nous validons avec le client par mail, qui se charge de fournir les différents éléments matériels (One RH ou le client).

Concernant les bilans de compétence, les consultants amenés à faire passer des tests aux bénéficiaires détiennent les habilitations ou certifications adaptées.

L'environnement de la formation : Le local dans lequel se déroule la formation est soit mis à disposition par le client pour les formations en intra, soit mis à disposition par One RH pour les formations en inter. Dans tous les cas, nous nous assurons que les conditions soient réunies pour pouvoir réaliser la formation de façon satisfaisante. S'il y a des stagiaires en situation de handicap, ce point sera intégré dans la validation du lieu de formation. Nous nous assurons que le registre d'accessibilité est existant chez le partenaire.

Tous ces éléments sont définis en amont de l'action de formation (mail de confirmation, convention de formation).

Pour nos bilans de compétences, les séances qui auraient lieu en présentiel entre le consultant et le bénéficiaire se déroulent au sein de nos locaux à Vendenheim, dans une salle prévue à cet effet afin de garantir la discrétion et la confidentialité des échanges.

Le formateur dispose d'un accès à Google Drive où il aura accès à son arrivée : au Document Unique, règlement intérieur, livret d'accueil.

Indicateur numéro 18 :

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

Réponse apportée :

Les différents intervenants sont sous la responsabilité de One RH.

Les intervenants ont connaissance de l'organigramme fonctionnel présent dans le livret d'accueil remis aux formateurs.

Les intervenants

Le référent pédagogique assure des tâches telles que l'envoi des conventions de formation, l'établissement des attestations d'assiduité des stagiaires, la location des salles de réunions.

Ces tâches font l'objet de validations régulières avec les cofondateurs de One RH.

Les formateurs (membre du réseau One RH) ou sous-traitants sont recrutés sur la base de leurs connaissances et de leurs aptitudes à animer des formations (diplôme, expérience en animation).

Dans le cadre du processus Qualiopi, un RDV sera organisé pour acculturer le formateur à la méthodologie de formation, la démarche Qualiopi.

A l'issue du RDV, le Google Drive formateur lui sera accessible : il trouvera à l'intérieur le livret d'accueil, la DUERP, le règlement intérieur. Nous demandons un A/R par retour de mail aux formateurs pour valider la bonne réception et l'acceptation de la charte des formateurs.

Dans le cadre du processus QUALIOPI, l'ensemble des intervenants feront l'objet d'inspections internes réalisées par le Dirigeant de One RH. Ces inspections permettent de s'assurer que les formateurs réalisent des prestations qualitatives. Par ailleurs, les formations réalisées par les formateurs sont évaluées par les stagiaires. Ces documents sont transmis à One RH qui procède à un enregistrement et une analyse des résultats. En cas de remontées d'évaluations insatisfaisantes, cela est traité comme une non-conformité.

La cofondateur de One RH complètera une revue des compétences et fera le point lors d'un bilan annuel avec le formateur.

Indicateur numéro 19 :

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

Réponse apportée :

Pour les **formations**, les stagiaires bénéficient d'un accès Slack où des articles sont transmis avant la formation pour une première acculturation. Après la formation, le support de formation leur est remis. A l'intérieur, les liens vers les ressources sont disponibles. A l'issue de la formation, il arrive que des guides soient remis à leur disposition (ex : mener un entretien professionnel, annuel).

Mise à jour : accès Digiforma depuis mars 2023

Pour nos actions de bilan de compétences, nous avons créé un « Espace documentaire » remis aux bénéficiaires au cours du bilan afin de le guider dans leurs démarches de recherches documentaires. Nous avons également une liste à jour de tous les supports remis aux bénéficiaires lors de la prestation de bilan.

Dans le cadre du processus QUALIOPI, un fichier de suivi des ressources, avec la date de mise à jour des supports de formation, est existant.

Indicateur numéro 20 :

« Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement. »

Réponse apportée :

Cet indicateur concerne uniquement les CFA. One RH n'est pas concerné par cet indicateur. Toutefois One RH a planifié la formation d'une de ses salariés sur la fonction de « Référent handicap » en juin 2021 animé par l'Agefiph.

2.5. Critère 5 :

Le critère 5 est le suivant :

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

Indicateur numéro 21 :

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

Réponse apportée :

Pour chaque formateur, One RH établit un dossier avec les éléments qui attestent de son niveau de compétence. Cela comprend le CV, les attestations de formations, les agréments...

Un document désigné « Matrice des compétences » a été établi afin de faire la corrélation entre les compétences requises pour réaliser une formation dans de bonnes conditions et les compétences des formateurs liés à One RH.

Un formateur n'est habilité à réaliser une formation que s'il a les compétences suffisantes pour la conduire de façon qualitative.

Cette matrice s'applique également dans le cadre de la sous-traitance.

Les évaluations à chaud permettent aussi d'apprécier le niveau de compétences et font l'objet de débriefing systématique avec l'animateur de formation.

Indicateur numéro 22 :

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

Réponse apportée :

L'objectif est que tous les formateurs aient le même niveau de compétences.

Nous animons au sein de One RH des dispositifs de capitalisation collective chaque mois, dans ce cadre d'atelier mensuel.

Un atelier semestriel sera dédié à la posture d'animateur de formation comme ce fut le cas en juillet 2020 ou en avril 2021 en visio sur le thème : outil pédagogique et innovant pour animer les formations et « comment optimiser mon temps de préparation en formation ».

Un entretien annuel et professionnel est proposé à notre salarié en CDI en charge de l'assistance de formation ce qui permet de faire le point sur le bilan réalisé et les besoins en formation à court termes.

2.6. Critère 6 :

Le critère 6 est le suivant :

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

Indicateur numéro 23 :

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

Réponse apportée :

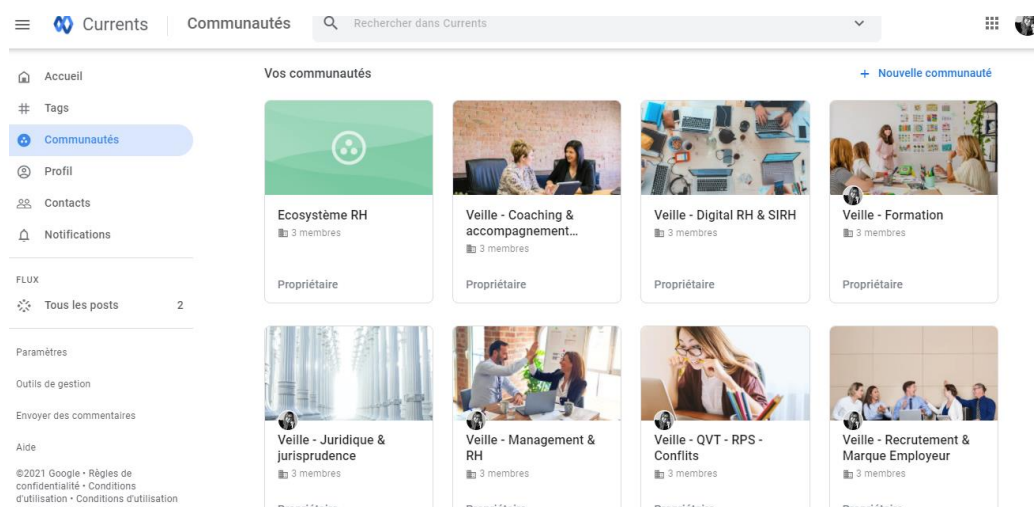
One RH dispose d'un abonnement auprès de Juritravail. Nous sommes membres adhérents de l'ANDRH. Ces acteurs nous adressent régulièrement un récapitulatif des informations, organisent des webinaires ou par le biais de leur newsletter, ce qui nous permet d'être à jour des principales évolutions.

Nous comptons comme client chez One RH, la société RHEXIS, qui gère le blog « Management de la formation » : <https://www.managementdelaformation.fr/>

Ce lien direct nous permet de nous tenir informé des principales évolutions du secteur de la formation.

Ces informations font l'objet d'un traitement et d'une intégration dans les supports de cours le cas échéant. Le suivi de cette veille réglementaire est enregistré dans le formulaire « veille réglementaire ». Il est également noté dans ce document les évolutions réglementaires qui se sont traduites par une mise à jour de support de formation.

One RH dispose de son propre outil de veille, appelé CURRENT qui permet à tout membre du réseau One RH de poster une publication autour d'une thématique métier :



Enfin, un fichier partagé disponible dans le drive du formateur donne accès aux outils innovants en matière d'animation.

Mise à jour : digiforma et outil de veille intégré depuis mars 2023. Le but est de prendre le relai de CURRENT qui sera bientôt dissout par Google.

Indicateur numéro 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. »

Réponse apportée :

Le Dirigeant de One RH est adhérent à des associations en lien avec le cœur de métier de One RH : à savoir les Ressources Humaines, notamment :

- ANDRH grand est

One RH dispose d'un compte recruteur Pôle Emploi, APEC, Hellowork et LinkedIn qui permet de rester en veille par rapport aux évolutions des compétences, des métiers et des emplois.

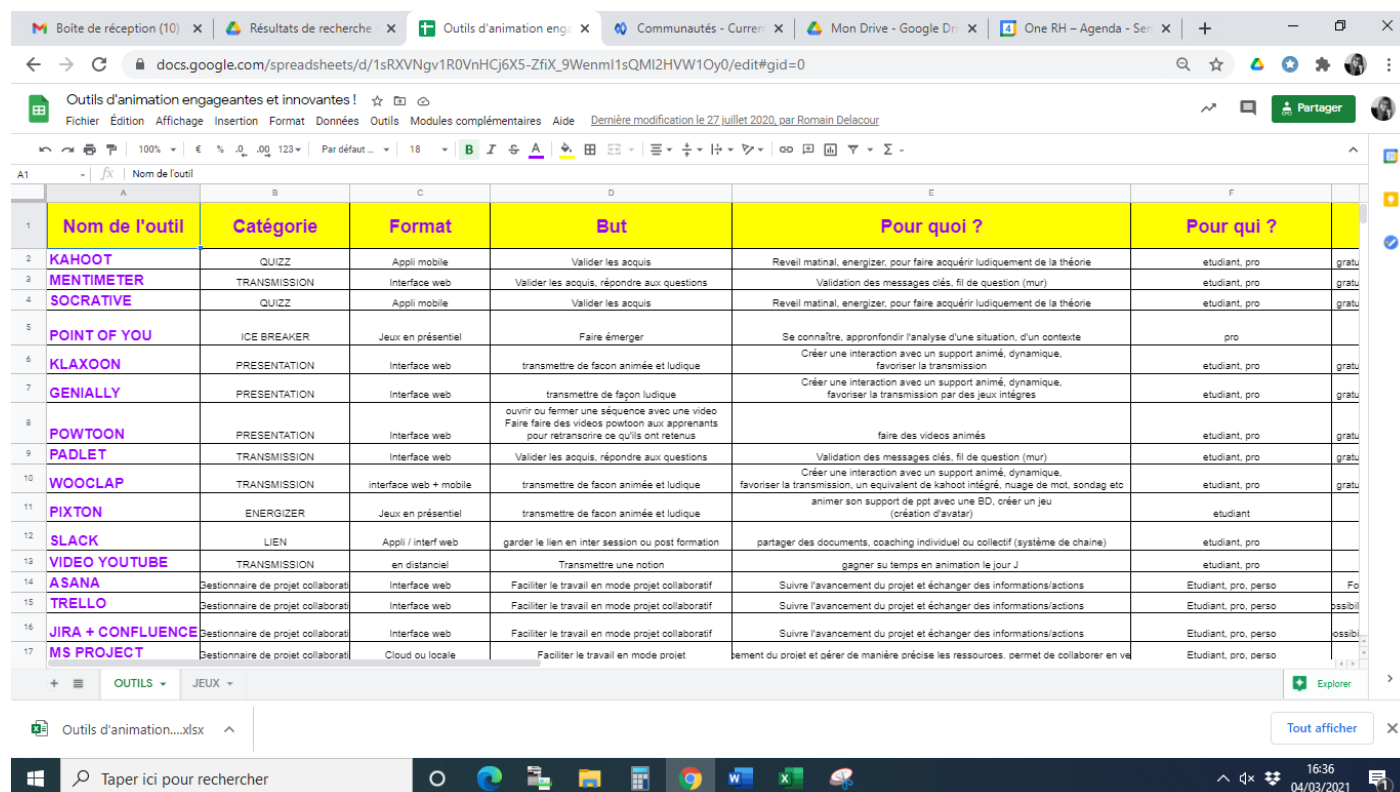
Indicateur numéro 25 :

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

Réponse apportée :

Dans le cadre de la certification réalisée au sein du groupe CESI Strasbourg, nous sommes en contact avec les stagiaires pour partager nos techniques pédagogiques. A ce titre, un fichier a été créé et partagé entre tous afin de disposer des outils et techniques en fonction de l'animation souhaitée.

Ce fichier est à la disposition de tous les formateurs membres du réseau One RH :



	A	B	C	D	E	F
	Nom de l'outil	Catégorie	Format	But	Pour quoi ?	Pour qui ?
1	KAHOOT	QUIZZ	Appli mobile	Valider les acquis	Reveil matinal, energizer, pour faire acquérir ludiquement de la théorie	etudiant, pro
2	MENTIMETER	TRANSMISSION	Interface web	Valider les acquis, répondre aux questions	Validation des messages clés, fil de question (mur)	etudiant, pro
3	SOCRATIVE	QUIZZ	Appli mobile	Valider les acquis	Reveil matinal, energizer, pour faire acquérir ludiquement de la théorie	etudiant, pro
4	POINT OF YOU	ICE BREAKER	Jeux en présentiel	Faire émerger	Se connaître, approfondir l'analyse d'une situation, d'un contexte	pro
5	KLAXOON	PRESENTATION	Interface web	transmettre de façon animée et ludique	Créer une interaction avec un support animé, dynamique, favoriser la transmission	etudiant, pro
6	GENIALLY	PRESENTATION	Interface web	transmettre de façon ludique	Créer une interaction avec un support animé, dynamique, favoriser la transmission par des jeux intégrés	etudiant, pro
7	POWTOON	PRESENTATION	Interface web	ouvrir ou fermer une séquence avec une vidéo	faire des vidéos animées	etudiant, pro
8	PADLET	TRANSMISSION	Interface web	Valider les acquis, répondre aux questions	Validation des messages clés, fil de question (mur)	etudiant, pro
9	WOOCAP	TRANSMISSION	interface web + mobile	transmettre de façon animée et ludique	Créer une interaction avec un support animé, dynamique, favoriser la transmission, un équivalent de kahoot intégré, nuage de mot, sondage etc	etudiant, pro
10	PIXTON	ENERGIZER	Jeux en présentiel	transmettre de façon animée et ludique	animer son support de ppt avec une BD, créer un jeu (création d'avatar)	etudiant
11	SLACK	LIEN	Appli / interf web	garder le lien en inter session ou post formation	partager des documents, coaching individuel ou collectif (système de chaîne)	etudiant, pro
12	VIDEO YOUTUBE	TRANSMISSION	en distanciel	Transmettre une notion	gagner du temps en animation le jour J	etudiant, pro
13	ASANA	Gestionnaire de projet collaboratif	Interface web	Faciliter le travail en mode projet collaboratif	Suivre l'avancement du projet et échanger des informations/actions	Etudiant, pro, perso
14	TRELLO	Gestionnaire de projet collaboratif	Interface web	Faciliter le travail en mode projet collaboratif	Suivre l'avancement du projet et échanger des informations/actions	Etudiant, pro, perso
15	JIRA + CONFLUENCE	Gestionnaire de projet collaboratif	Interface web	Faciliter le travail en mode projet collaboratif	Suivre l'avancement du projet et échanger des informations/actions	Etudiant, pro, perso
16	MS PROJECT	Gestionnaire de projet collaboratif	Cloud ou locale	Faciliter le travail en mode projet	Suivre l'avancement du projet et échanger des informations/actions	Etudiant, pro, perso

Indicateur numéro 26 :

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

Réponse apportée :

L'équipe One RH est composée de plusieurs référents handicap :

- Laetitia ZIMMERMANN, Consultante RH formée en juin 2021

Nous avons mis en place dans nos processus, des étapes qui nous permettent de savoir dès la réception d'une commande, si parmi les stagiaires, il y a des personnes en situation de handicap. Dans ce cas de figure, nous demandons au client de nous en informer au plus tôt. Dès que nous avons connaissance de cette information, nous faisons le nécessaire pour nous assurer que la salle de formation est bien prévue pour l'accueil de personnes en situation de handicap.

Nous pouvons également contacter l'AGEFIPH, CAP EMPLOI 67 et FFPH pour avoir le maximum d'éléments pour pouvoir traiter au mieux ces situations par l'intermédiaire d'une de nos partenaires, CAP INCLUSION, Laure Couty, spécialiste du handicap et de l'inclusion, partenaire de One RH.

Nous avons organisé un atelier de sensibilisation à l'inclusion et au handicap à destination de tous les membres du réseau one RH, formateur ou non. Cet atelier a eu lieu le 28 mai 2021.

Indicateur numéro 27 :

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

Réponse apportée :

La sélection d'un sous-traitant passe par plusieurs étapes.

La validation de ses compétences : les sous-traitants sont sélectionnés sur la base de leurs compétences. Pour valider un sous-traitant, One RH s'appuie sur la formation et l'expérience du formateur. Les diplômes et CV des formateurs sont demandés.

Les évaluations à chaud des formations sont transmises à One RH qui peut ainsi rapidement réagir s'il devait y avoir des points négatifs remontés par les stagiaires.

Par ailleurs, dans le cadre du processus QUALIOPI au moins une fois par an les sous-traitants sont inspectés par le Dirigeant de One RH qui assiste à une partie de la formation afin d'en observer le bon déroulement. Un bilan individuel (évaluation) est complété par le dirigeant de One RH.

Lors de l'arrivée sur le projet de formation, le formateur disposera d'un atelier avec le co-fondateur de One RH. Au travers de cet atelier, le cofondateur passera en revue le drive du formateur intégrant la démarche QUALIOPI, le processus de formation, les outils à disposition, les registres de santé, sécurité, une sensibilisation au handicap et à l'inclusion.

Indicateur numéro 28 :

« Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise. »

Réponse apportée :

One RH n'est pas concerné par des périodes de formation en situation de travail.

Par conséquent, One RH n'est pas concerné par cet indicateur.

Indicateur numéro 29 :

« Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences. »

Réponse apportée :

One RH n'est pas un Centre de Formation d'Apprenti. Par conséquent, One RH n'est pas concerné par cet indicateur.

2.7. Critère 7 :

Le critère 7 est le suivant :

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

Indicateur numéro 30 :

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

Réponse apportée :

Toutes nos **formations** font l'objet d'une évaluation appelée « enquête de satisfaction » à chaud et à froid.

S'il devait y avoir des évaluations qui comprennent des notations : « 😊- ou 😊-- » par un stagiaire, cela donne lieu à l'ouverture d'une fiche de non-conformité.

Ce document peut aussi être établi si une situation de mécontentement client nous est remontée par un autre biais (échange avec un client, courrier, téléphone, avis en ligne...)

Toute remontées d'informations laissant apparaître qu'il y a eu un dysfonctionnement ou un mécontentement d'un client va donner lieu à une réponse rapide.

Nous allons procéder en interne à une analyse de la situation. Ces éléments sont formalisés sur la fiche de non-conformité. Une action d'amélioration va être mise en œuvre. Il y aura également une réflexion qui sera menée afin de voir si une action corrective doit être mise en œuvre.

Après chaque formation, nous envoyons une fiche d'évaluation à chaud adressée aux formateurs afin d'apprécier la qualité du groupe.

Dans le cadre de nos **bilans de compétences**, une enquête de satisfaction à chaud et à froid est également réalisée et donne lieu aux mêmes formalités en cas d'insatisfaction. L'évaluation comprend des questions fermées (ex: *Etes-vous satisfait de la qualité des locaux ? Tout à fait ; Plutôt oui ; Plutôt non ; Pas du tout*) et des questions libres (ex: *Avez-vous des suggestions ou remarques à nous partager ; Quels sont les points forts et les points à améliorer*) pour favoriser l'expression des personnes.

Les personnes sont invitées à répondre à l'enquête par mail, via l'outil Google Forms. En l'absence de réponse, deux à trois relances sont prévues par mail.

Une évaluation est également complétée par le consultant ayant réalisé l'action de bilan de compétences, afin d'y partager ses impressions (atteinte des objectifs, déroulement, dysfonctionnements éventuels...).

Indicateur numéro 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. »

Réponse apportée :

En cas de réclamation ou de difficulté rencontré par une partie prenante, nous enregistrons cette situation dans une fiche de non-conformité. Un retour rapide est apporté à l'émetteur de la réclamation. Cela permet d'une

part de bien comprendre l'origine du problème (sa cause racine) et de montrer à notre interlocuteur que nous prenons au sérieux cette situation.

Les sources de remontées d'information et potentiellement de mécontentement de nos parties prenantes sont diverses. Cela peut se traduire par un appel téléphonique, un mail, un commentaire sur un questionnaire d'évaluation à chaud ou à froid ; une remarque faite à un intervenant.

Quelle que soit la non-conformité venant du public bénéficiaire ou du formateur, cela fait l'objet d'un enregistrement sur une fiche de non-conformité.

Indicateur numéro 32 :

<i>« Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations. »</i>
--

Réponse apportée :

La prise en compte systématique des motifs d'insatisfaction, va entraîner de fait une amélioration continue des process de l'entreprise. Le fichier "Non qualité et amélioration interne" est régulièrement mis à jour et des actions correctives sont engagées.

Par ailleurs, nous nous interrogeons également sur l'efficacité des actions correctives mises en œuvre.

Si un mois après la mise en œuvre d'une action corrective on constate que le problème initial n'a pas été réglé, cela signifie qu'il faut travailler sur une nouvelle action corrective plus efficiente.