

OBJECTIFS GÉNÉRAUX QUALITÉ 2024

Indicateurs	Objectifs
Processus pilotage Direction Qualité - DQ	Pilote du processus :
Finalité : Développer la satisfaction client, le chiffre d'affaires, et faire de la Direction de la Formation un partenaire incontournable de la formation des entreprises et des apprenants	Claude RAYNAUD
Maintien du chiffre d'affaires sur l'année N	=N-1
Mise en place du plan d'actions des parties prenantes pertinentes 2023	80%
Taux global de satisfaction client DF	80%
Conquérir de nouveaux clients (total DF)	50
Processus pilotage MANAGEMENT DE LA QUALITE - SMQ	Pilote du processus :
Finalité : Accompagner la Direction de la Formation et les collaborateurs dans l'amélioration continue de la qualité, afin d'augmenter la satisfaction des clients et la performance des services	Claude RAYNAUD
Les revues de processus doivent être réalisées dans la période planifiée avant la Revue de Direction	100 %
Les audits internes doivent être réalisés dans la période planifiée avant la Revue de Direction	100 %
Processus pilotage VEILLE STRATEGIQUE ET CONCEPTION - VSC	Pilotes du processus :
Finalité : Maîtriser les évolutions du marché de la formation et des métiers : être leader du secteur d'activité	Claude RAYNAUD Sébastien PEYLET
Formations longues : sessions nouvelles	1 session tous les 2 ans
Formations proposées à distance en nombre de modules	80%
Processus opérationnel FORMATION ALTERNANCE (FA)	Pilotes du processus :
Finalité : accompagner les alternants, stagiaires, vers l'obtention d'un diplôme et développer leur employabilité	Perrine MICHEL Christine MECHROUH
Taux de rupture des contrats	- 05%
Taux de réussite aux examens	90%
Taux de satisfaction des alternants et des entreprises	80%
Taux de solutions professionnelles après 6 mois du parcours finalisé (poursuite d'études/insertion professionnelle)	85%
Processus opérationnel FORMATION CONTINUE (FC)	Pilotes du processus :
Finalité : dispenser des actions de formation continue qui répondent aux exigences du marché, en satisfaisant les besoins et attentes des clients	Ouafa AALLAL Geoffrey CLEDASSOU
Taux de transformation devis/commande	40 %
Les stagiaires doivent être satisfaits à l'issue de la formation	85 %
Quatre à six mois après la formation, elle doit avoir répondu aux attentes des stagiaires et des entreprises	80 %
Processus opérationnel VALIDATION ACQUIS DE L'EXPERIENCE (VAE)	Pilote du processus :
Finalité : accompagner un candidat VAE vers l'obtention d'un diplôme et développer son employabilité	Sophie PELAUX
Taux de réussite	90 %
Satisfaction du candidat (à chaud & à froid)	85 %
Processus opérationnel BILAN DE COMPETENCES (BDC)	Pilote du processus :
Finalité : analyser les compétences professionnelles et personnelles, les aptitudes et les motivations d'un bénéficiaire, en appui d'un projet d'évolution professionnelle et/ou personnel	Gwenaëlle CLENET
Taux de satisfaction des bénéficiaires	85 %
Taux d'abandon	<5 %
Processus support INTERVENANTS EXTÉRIEURS (IE)	Pilotes du processus :
Finalité : Disposer de formateurs ayant les compétences requises pour répondre aux besoins de toutes nos formations / clients, les accompagner et les fidéliser	Perrine MICHEL Pauline GROUD / Julie DOIN
La tarification du formateur ne doit pas dépasser les plafonds fixés (Coût chargé + frais inhérents à la formation)	80%
Taux de satisfaction des formateurs	85%
Taux de retour de l'actualisation des compétences et connaissances de chaque formateur	70%