

Objectifs généraux Qualité 2022

Indicateurs	Objectifs
Processus pilotage Direction Qualité - DQ	
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	
Maintien du chiffre d'affaires sur l'année N	=N-1
Mise en place du plan d'actions des parties prenantes pertinentes 2021	80%
Taux global de satisfaction client	80%
Processus pilotage MANAGEMENT DE LA QUALITE - SMQ	
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	
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	
Finalité : Maîtriser les évolutions du marché de la formation et des métiers : être leader du secteur d'activité	
Formations longues : sessions nouvelles	1 session tous les 2 ans
Formations proposées à distance en nombre de modules	40%
Processus opérationnel FORMATION ALTERNANCE (FA)	
Finalité : accompagner les alternants, stagiaires, vers l'obtention d'un diplôme et développer leur employabilité	
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	80%
Processus opérationnel FORMATION CONTINUE (FC)	
Finalité : dispenser des actions de formation continue qui répondent aux exigences du marché, en satisfaisant les besoins et attentes des clients	
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)	
Finalité : accompagner un candidat VAE vers l'obtention d'un diplôme et développer son employabilité	
Taux de réussite	90 %
Satisfaction du candidat	85 %
Processus opérationnel BILAN DE COMPETENCES (BDC)	
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	
Taux de satisfaction des bénéficiaires	85 %
Taux d'abandon	5 %
Processus support INTERVENANTS EXTÉRIEURS (IE)	
Finalité : Disposer de formateurs ayant les compétences requises pour répondre aux besoins de toutes nos formations /-clients, les accompagner et les fidéliser	
Le formateur doit être intégré dans le logiciel de gestion Yparéo et disposer d'un dossier individuel dématérialisé sous le répertoire commun	100%
La tarification du formateur ne doit pas dépasser les plafonds fixés	70%
Taux de satisfaction des formateurs	80%
Taux de retour de l'actualisation des compétences et connaissances de chaque formateur	70%