



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019-2020

学年企业年度 总结报告

Version FR 法文版

JM GLOBAL
FORMATIONS & CONSEIL
环球培训&咨询

SOMMAIRE

- ❖ Edito
- ❖ Présentation-2020 une année inédite -**Amélioration continue** de qualité malgré le Covid-19
- ❖ A propos de JM GLOBAL
- ❖ Mot de l'année
- ❖ Chiffres clés 2020
- ❖ Procédure qualité - Adaptation au coeur de notre procédure de qualité en 2020
- ❖ Communication des offres et l'accueil du public
- ❖ Amélioration continue des moyens humains, pédagogiques et techniques
- ❖ Evaluation tout au long de la formation
- ❖ Traitement des dysfonctionnements
- ❖ Prospective 2020-2021



M WEI

Directeur

L'année 2020 fut une année inédite, marquée notamment par la crise sanitaire qui a impacté le monde entier.

Dans le secteur d'activité de la formation professionnelle continue, l'année commence déjà avec plein de changements: réforme de la formation professionnelle, nouveaux interlocuteurs (OPCO remplace OPCA, création de l'application MONCOMPTECPF par son nouveau gestionnaire Caisses des dépôts). Dès mars 2020, le confinement national est venu compléter cette liste en y apportant de profondes transformations.

Notre souhait le plus cher est de vous voir satisfaits de nos services, et que ceux-ci vous soient utiles dans votre carrière et votre vie privée, malgré la crise sanitaire.

A l'occasion de cette nouvelle année 2021, et également cette nouvelle année du Buffle de Métal, toute l'équipe de JM Global vous souhaite à vous, et vos familles également, d'excellentes fêtes, joies dans votre vie personnelle, réussite dans votre carrière et surtout une bonne santé!

Prenez soin de vous!

Edito

Présentation

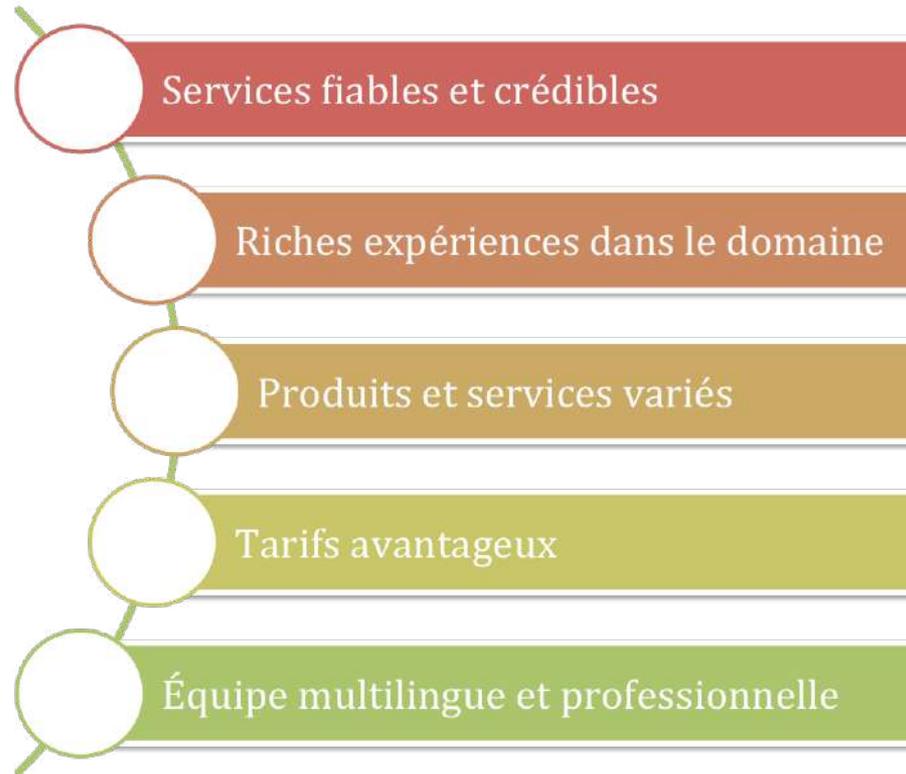
2020 une année inédite

Amélioration continue de qualité malgré le Covid-19



A propos de JM GLOBAL

- JM Global est un centre de formation enregistré sous le numéro **11 75 53826 75** auprès de la Préfecture de la région Île-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
- Son expertise dans l'enseignement des langues lui a permis de développer des formations diverses avec toujours la possibilité d'un enseignement dans une autre langue que le français. Par exemple, nous avons des formateurs ayant la capacité de vous enseigner les cours d'hygiène alimentaire en langue Anglaise, Française, ou même Chinoise.
- JM Global maintient une attitude de travail intègre, tout en profitant des riches avancées industrielles pour fournir des services à la pointe de la technologie dans l'objectif de vous satisfaire tout en conservant des prix compétitifs. Notre but ultime est de vous fournir les services au coût raisonnable qui puisse permettre de garantir la meilleure qualité de service à chacun de nos clients. Notre valeur fondamentale est la tolérance multiculturelle mutuelle, d'apprentissage mutuel et d'échange mutuel.



NOS POINTS FORTS



MOT DE L'ANNÉE 2020

ADAPTATION

Chiffres clés 2020

119
Stagiaires
formé.e.s

3058
H de
formations
réalisées

95.3%
Taux de
satisfaction
globale

91.3%
Taux de
réussite aux
examens

Référentiel National Qualité

Audité par

BUREAU VERITAS
Certification



Qualiopi 
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Certificat n° : FR056389-3
CATÉGORIE D'ACTIONS CONCERNÉE:
LES ACTIONS DE FORMATION

Certification
QUALIOPi

- Processus d'audit externe dès 2016 (certificat VERISELECT)
- Référencé Datadock
- Obtention de la certification QUALIOPi en février 2020 en l'adaptation de l'évolution des réglementations en vigueur

Procédure qualité

Notre procédure qualité mise en place est basée sur le guide de lecture du référentiel national qualité, dit QUALIOPi, actualisé régulièrement par le Ministère du Travail.

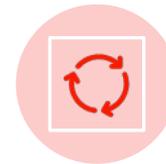
Nous les adaptons aux circonstances externes et internes (par exemple, dans le contexte du Covid-19), par différents moyens notamment le benchmarking, pour mieux satisfaire aux besoins spécifiques des différentes parties prenantes.

Ainsi, vous trouverez également, ce rapport d'activité qui retrace l'application, l'adaptation et l'évolution des ces indicateurs de l'année écoulée.

Adaptation au cœur de notre procédure de qualité en 2020



**Communication,
organisation des offres
et l'accueil du public**



**Amélioration continue
des moyens humains,
pédagogiques &
techniques**



**Evaluation et
l'accompagnement tout
au long de la formation**



**Traitement des
dysfonctionnements (
réclamations &
abandons)**

Procédure d'inscription



1

Entretien individualisé préformatif
Recueil des attentes et besoins spécifiques/Test de positionnement



2

Proposition commerciale (devis)
Proposition pédagogique personnalisée (programme, CV intervenant)



3

Convention à signer en ligne avec livret de bienvenue admin (CGV, RI, formulaire de rétractation etc.)
Convocation/Confirmation avec livret de bienvenue pédagogique/Kit d'apprentissage (Compte extranet, ressources utiles etc.)



Accessibilité

Nos locaux n'étant pas adaptés aux personnes à mobilité réduite (PMR), nous vous invitons à le signaler lors de votre inscription pour que nous puissions mettre en place les démarches adéquates.

Modalité d'accès & lieu

Nos formations peuvent se dérouler dans vos locaux ou dans notre centre de formation au 12 av. Maurice Thorez, 94200 Ivry-sur-Seine. Selon les besoins, dans le cadre de formation de groupes, nous pouvons être amené à effectuer des formations dans un local extérieur. Vous en serez informé lors du processus d'inscription.

- Intra-entreprise: 1 ou plusieurs stagiaires de la même entreprise
- Inter-entreprise: en groupes de stagiaires de différentes entreprises
- En présentiel: dans les locaux de votre entreprise ou dans notre centre situé au 12 ave Maurice Thorez 94200 IVRY SUR SEINE
- En distanciel: à distance à l'aide des outils de visioconférence tels que ZOOM/WeChat etc.
- En mixte présentiel / distanciel: blended-learning

Délais d'accès en formation



Suite à votre demande, nous nous engageons à vous envoyer un formulaire de recueil des attentes et besoins particuliers, accompagné d'une proposition personnalisée pédagogique (programme) et commerciale (devis) sous 72 h et à vous proposer des dates de formation le plus tôt possible en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur/de la formatrice.

Prise en charge par un financeur:

Si vous voulez que votre formation soit prise en charge partiellement ou intégralement par l'organisme dont dépend votre entreprise, vous devez nous contacter et effectuer les démarches auprès de votre OPCO au moins 1 mois avant le début de la formation souhaitée.

Canaux de l'accueil du public avant Covid



Accueil physique dans notre centre ou visite en clientèle



Accueil par téléphone



Accueil par message électronique



Accueil via l'application Wechat pour la clientèle sinophone

Adaptation en 2020:

- **Les accueils électroniques, téléphoniques et via l'application sont à privilégier sur l'accueil physique.**
- **Diffusion sur l'application Wechat des informations aux stagiaires sur les changements de modalités de l'accueil**

Communication des offres et l'accueil du public

Communication des offres avant Covid

- Documentations (Programmes, RI, CGV, convention etc.) en version papier
- Documentations et publicité sur le site web

Adaptation en 2020:

- Diffusion sur l'application Wechat des informations aux stagiaires sur les changements internes JM GLOBAL
- Suivi et retransmission en chinois aux clients des changements de conditions de prise en charge et de nouveaux dispositifs de financements spécifiques d'OPCO dans le context du Covid-19
- Envoi des documents admin et pédagogiques dématérialisés ou par voie postale
- L'aide aux clients pour la création du compte et le dépôt du dossier de DPC sur l'extranet du financeur OPCO
- Saisie de facture OF sur l'extranet du financeur OPCO

Organisation des formations:

- En inter-entreprise en présentiel dans nos locaux
- En intra-entreprise en présentiel chez les clients/dans nos locaux

Adaptation en 2020:

- Suspension des offres en présentiel et en inter-entreprise pendant le confinement.
- Offres en intra-entreprise ont été privilégiées sur celles en inter-entreprise même après le déconfinement
- Transformation des formations déjà en cours en distanciel ou report
- Introduction des mesures sanitaires dans le règlement intérieur stagiaires et livret d'accueil intervenants

Organisation des formations

Offres de formations par spécialité

Offres classiques:

COMPTABILITÉ

HYGIÈNE

DROIT

ANGLAIS

FRANÇAIS

SITEWEB

CHINOIS

BUREAUTIQUE

FINANCE ASSURANCE BANQUE

Demandes de l'année:

HYGIÈNE

ANGLAIS

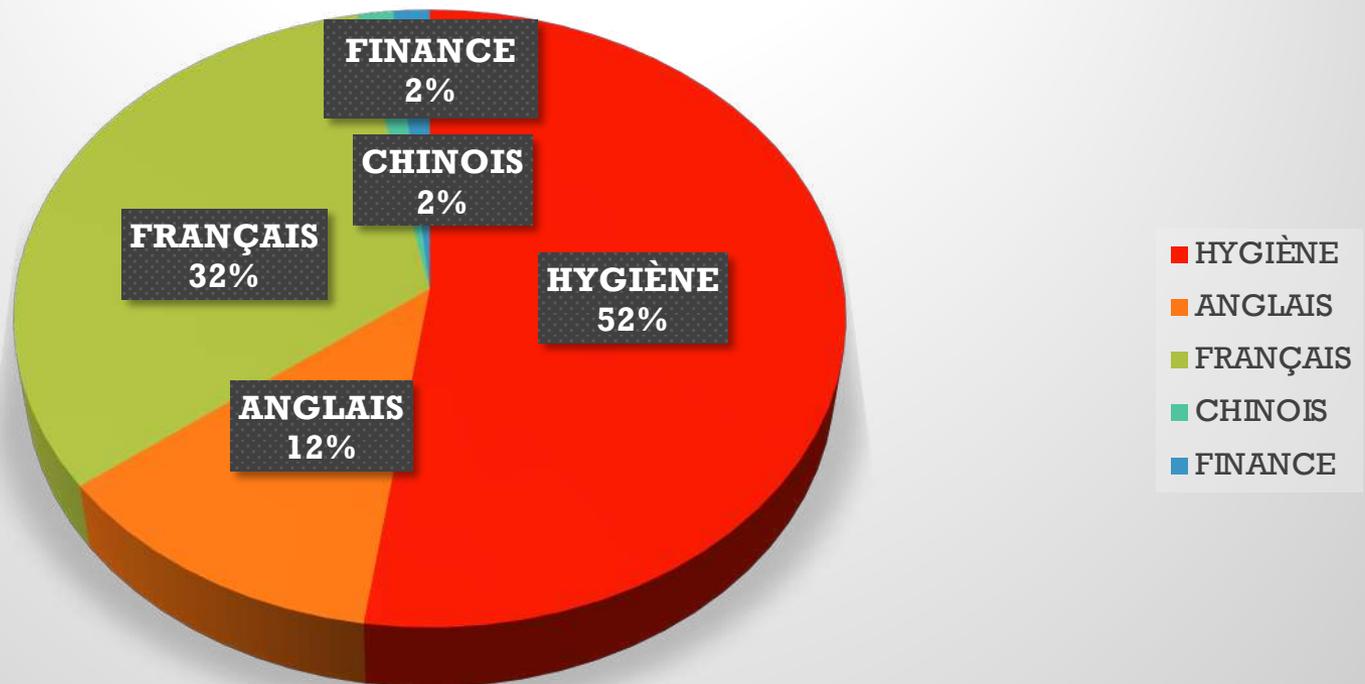
FRANÇAIS

CHINOIS

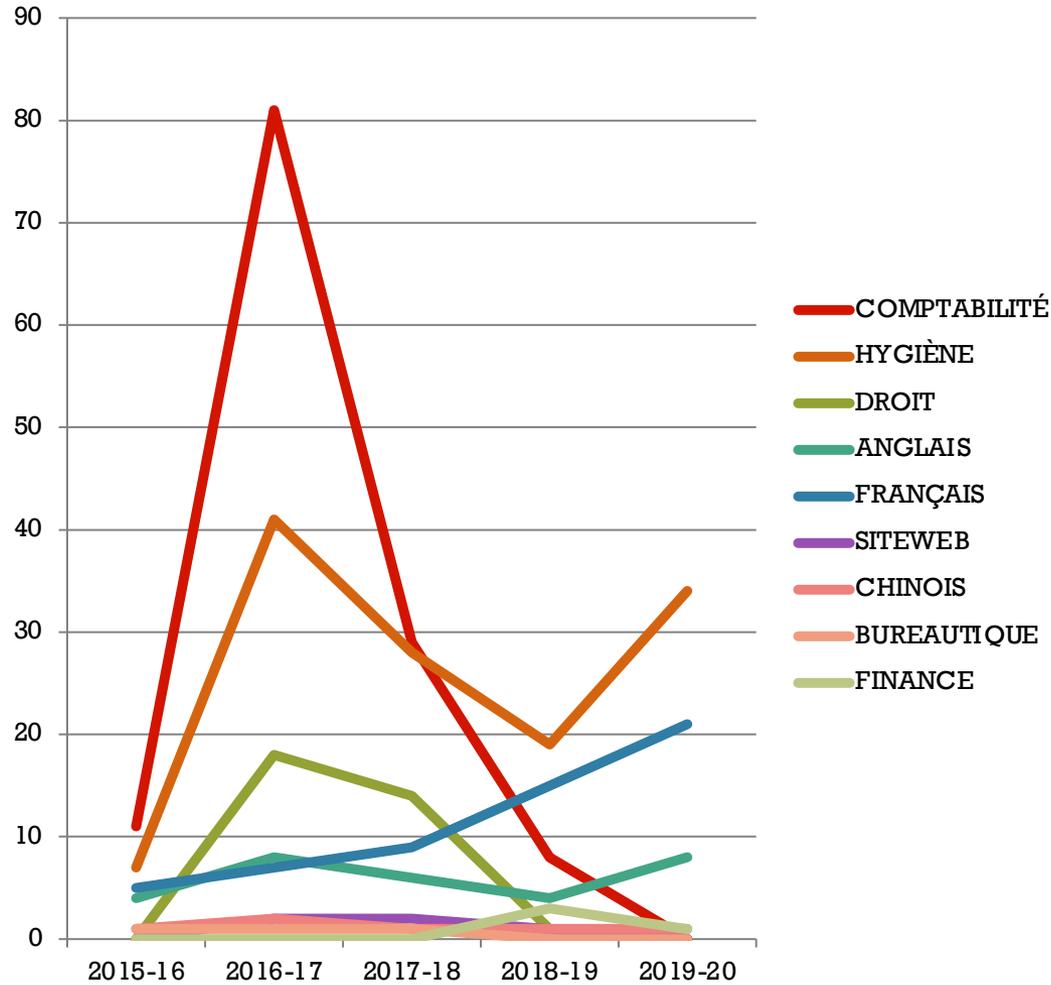
FINANCE ASSURANCE BANQUE

Analyse d'offres de formations par spécialité de
l'année en question
Nombre total de formations: 65

2019-2020



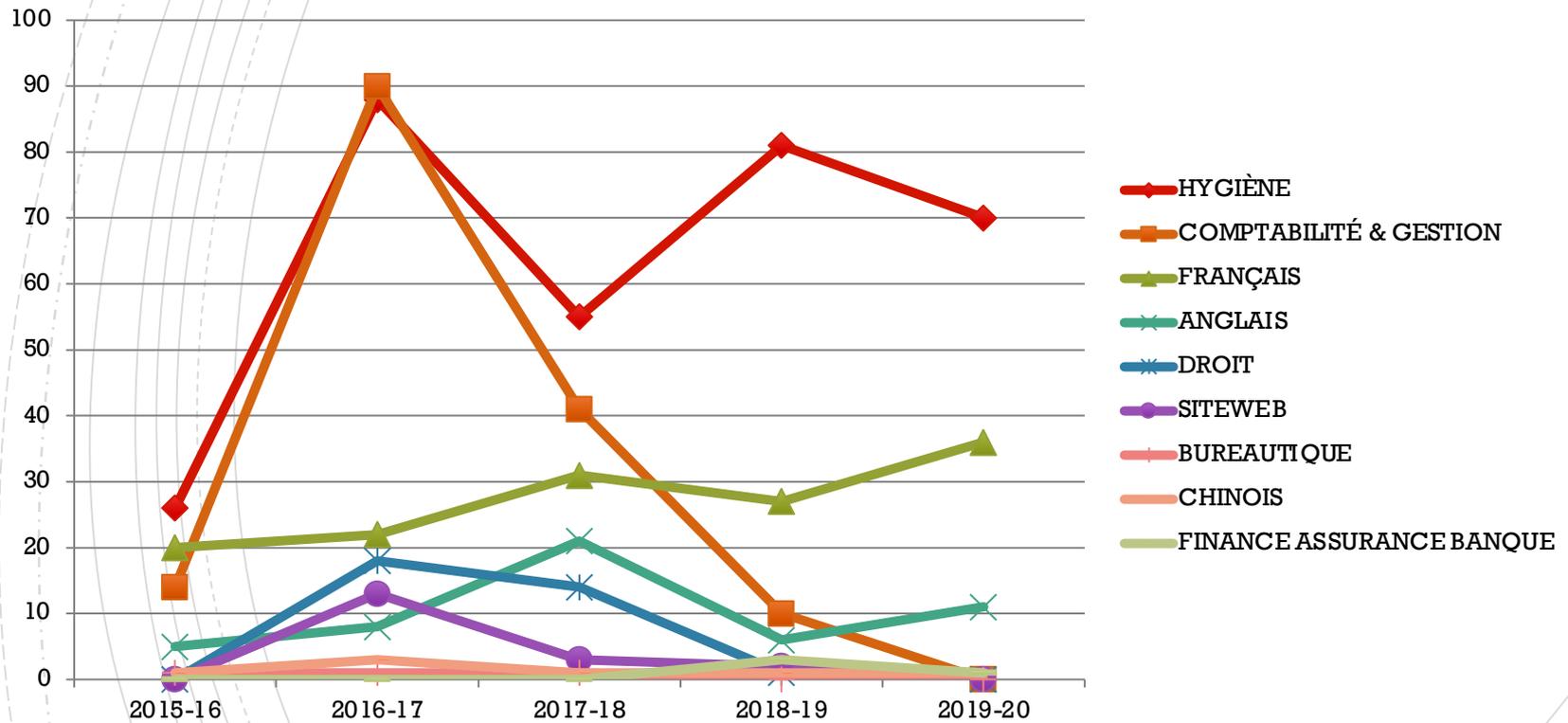
Nombre de formation par année

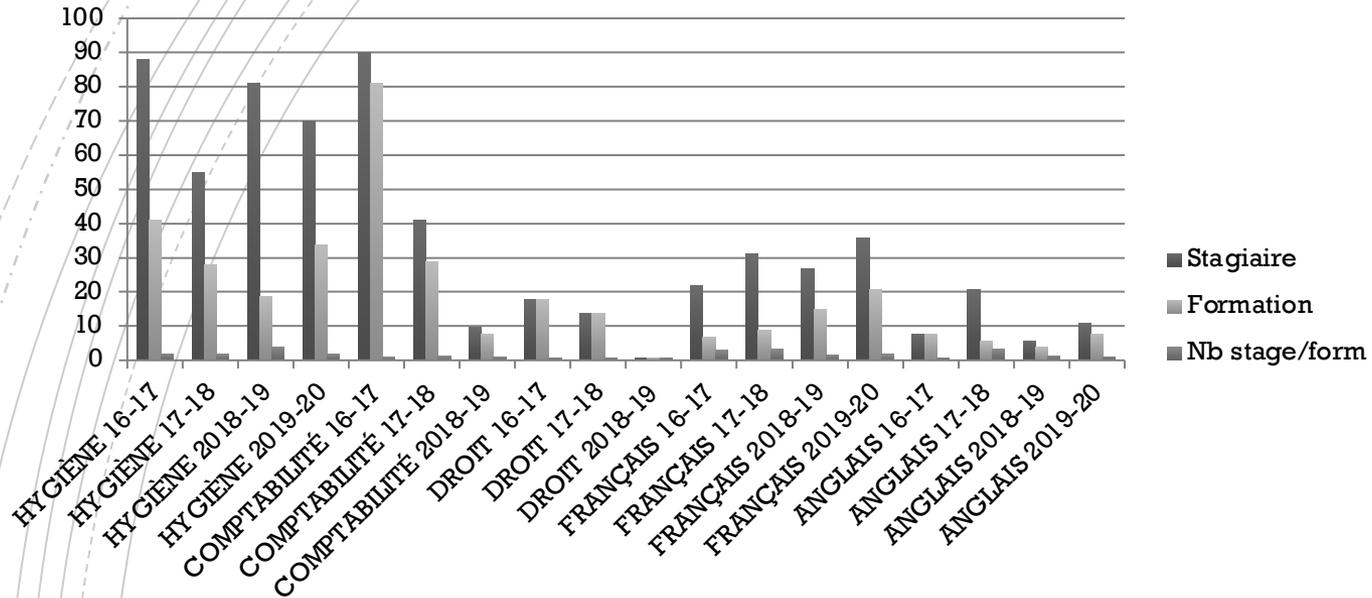


Analyse de l'évolution
des offres de
formations par
spécialité au cours
des années

Analyse de l'évolution de nombre de stagiaires par spécialité au cours des années

Nombre de stagiaire par année





Analyse de nombre de stagiaires par rapport au nombre de formations par spécialité au cours des années



Compte personnel de formation

Notre organisme a pu offrir des formations linguistiques de Bright Language Test en français FLE, en anglais et en chinois au titre du CPF grâce notamment à:

- La politique de prise en charge à 100% très favorable de l'OPCO au titre du CPF
- L'application mobile lancée en fin 2019
- L'allégement des démarches administratives – création du compte au portail dédié aux organismes de formation (EDOF pour l'espace de gestion connecté)

Chiffres clés CPF 2019-2020

45

Stagiaires formés

1901

H de formations
réalisées

4.48/5

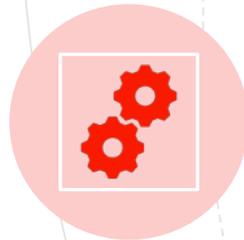
Note moyenne
évaluation
formation



**INGÉNIERIE MÉTHODOLOGIE
PÉDAGOGIQUE**



**ACTUALISATION DES
COMPÉTENCES DES
INTERVENANTS**



MOYENS TECHNIQUES

**Amélioration
continue des
moyens
humains,
pédagogiques
& techniques**



MÉTHODOLOGIE CONSPECTUS

Ligne conductrice



« plutôt que de donner un poisson à quelqu'un ; mieux vaut lui apprendre à pêcher, car si tu donnes un poisson à un homme, il mangera un jour, mais si tu lui apprends à pêcher, il mangera toujours »

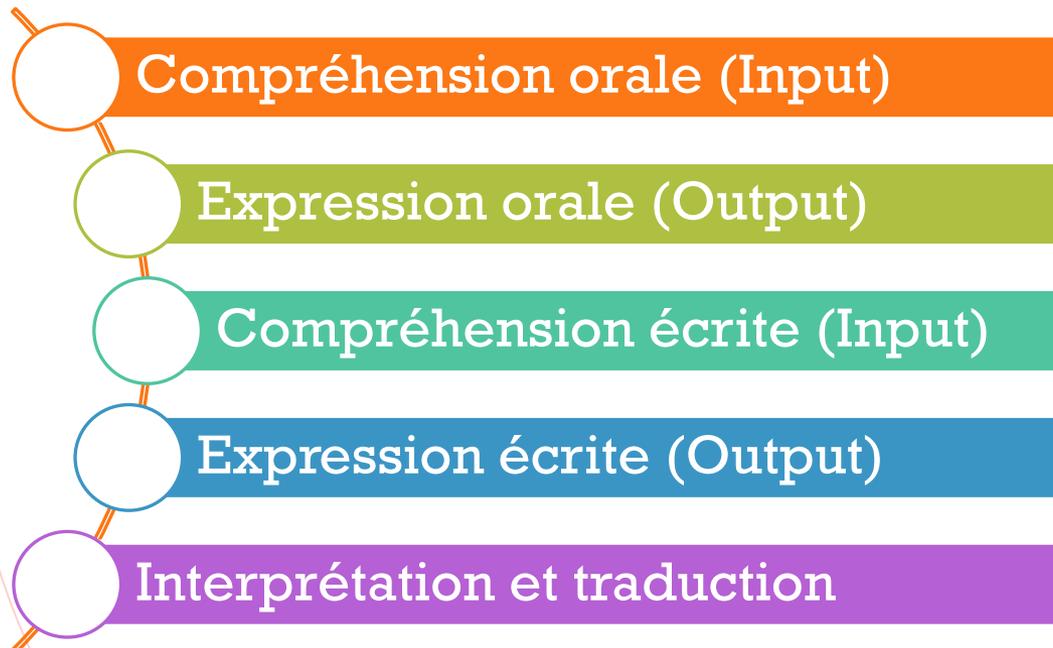
“授人以鱼，不如授之以渔，授人以鱼只救一时之急，授人以渔则可解一生之需。”

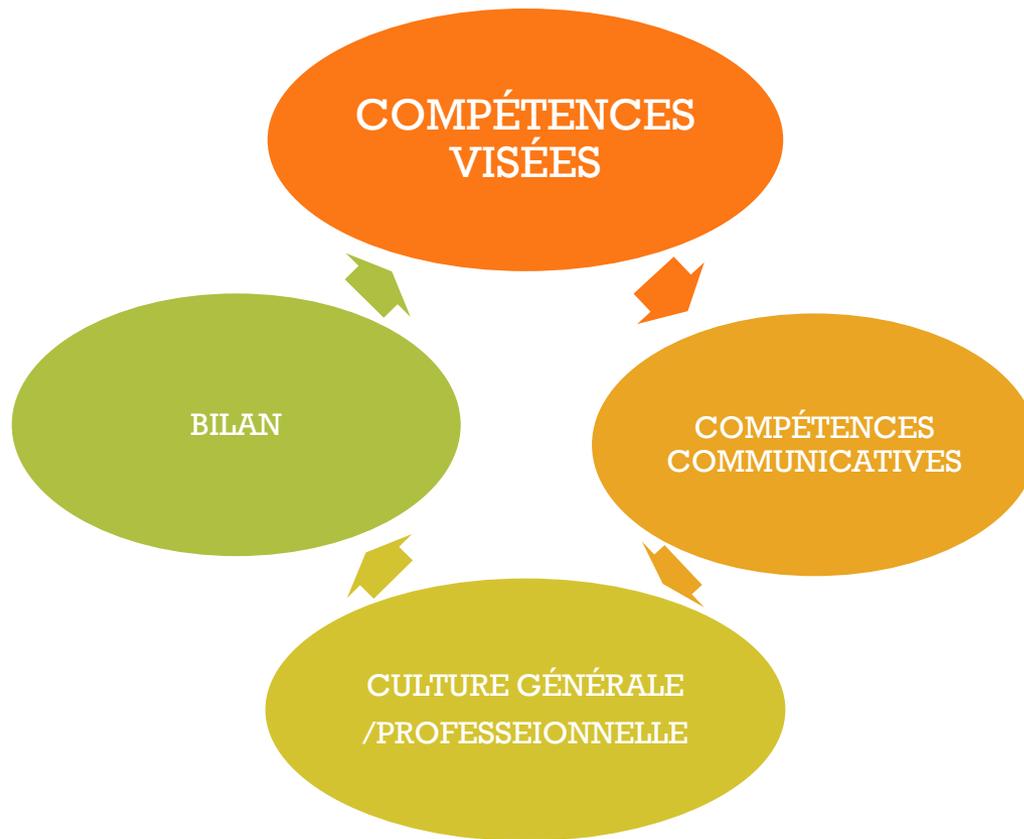
- 老子

Laozi - philosophe chinois

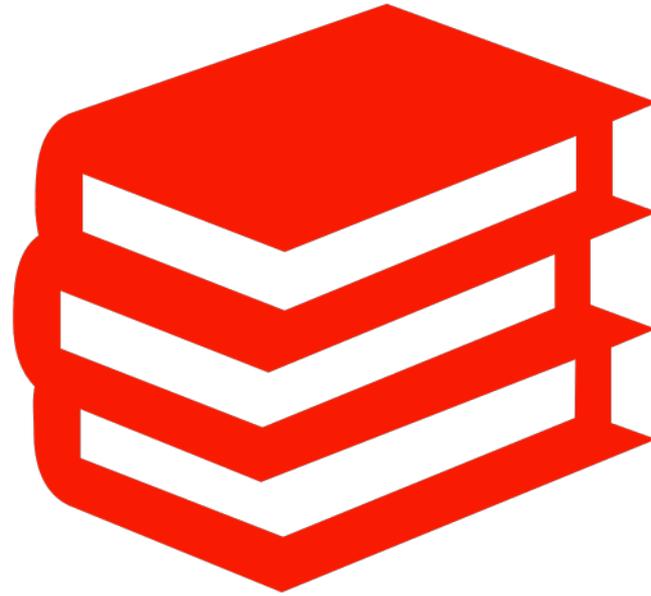
注：出处有待考证
N.B. L'origine est à vérifier

Une approche **collaborative** et un apprentissage centré sur l'étudiant et basé sur la tâche pour tous les cours (au travers des **5 activités langagières** pendant les cours de la langue enseignée) :





Cycle d'apprentissage



PLAN DE COURS

Ces éléments sont inclus dans le plan de cours :

- Thématique
- Vocabulaire (termes techniques)
- Temps alloué à chaque leçon / étape
- Déroulement

Un modèle de PPP (Présentation, Pratique, Production) est employé, commençant par le vocabulaire, la structure, la grammaire et les dialogues et terminant par l'entraînement sur les points abordés et les exercices.

P**• PRÉSENTATION****P****• PRATIQUE****P****• PRODUCTION**

STYLES D'APPRENTISSAGE

Communicative

Fonctionnelle

Situationnelle

Collaborative

Basée sur les
tâches/thèmes

Centrée sur
l'étudiant

Immersion

Blended-
learning

Neil
Fleming's
VAK/VARK
model

Visuel

Auditif

Lecture/rédaction

Tactile/kinesthésique



NOTRE ÉQUIPE

- Equipe professionnelle, riche en expérience

Tous les programmes de formation sont effectués par:

- Des titulaires de diplôme universitaire dans le **même domaine** et ayant une expérience professionnelle très riche
- Des **locuteurs natifs** de la Chine, de la France, des Etats-Unis ou d'autres pays anglophones ayant la langue enseignée comme **langue maternelle** pour les formations linguistiques
- Un système de '**co-teaching**' entre les professeurs natifs et non-natifs mais **expérimentés et professionnels selon le profil des stagiaires**



**INTERVENANTS
INDÉPENDANTS**



DIRECTION

SALARIÉS (CONSEILLERS PÉDAGOGIQUES-
INTERVENANTS)

ORGANIGRAMME

Actualisation des connaissances des formatrices et des formateurs:

La formation de la formatrice ou du formateur étant indispensable au maintien de la qualité de la prestation de formation, ceux-ci s'engagent à actualiser et/ou perfectionner leurs compétences à deux niveaux: (Ils donnent régulièrement, l'information du renforcement de compétence dont ils ont pu bénéficier).

Actualisation des connaissances des formatrices et des formateurs

Maintien et actualisation de l'expertise professionnelle propre au domaine de formation.

Ingénierie de formation, animation de groupe, pédagogie relative à des adultes, utilisation des outils pédagogiques.



Actualisation des
connaissances des
formatrices et des
formateurs

A cette fin, JM GLOBAL s'engage à faire
bénéficier ses partenaires sous-
traitants ou salariés, formatrices ou
formateurs de:



Formations internes/rencontres
annuelles organisées par notre équipe
pédagogique, pouvant contribuer à
l'amélioration des prestations
pédagogiques, dans un intérêt
mutuel



L'accompagnement d'une ou d'un autre
formatrice/formateur ou d'une
personne ressource expérimentée lors
des premières interventions (session
d'orientation et formation préalable)



Partage des éléments issus des
réflexions et travaux du réseau des
formateurs et formatrices en forme
de séminaires, newsletters,
autoformations, etc.(benchmarking)

Actualisation des connaissances des formatrices et des formateurs



Ce qui change
en 2020 dans
le contexte du
Covid-19

- **Entretien individuel à distance pour analyser les besoins et inquiétudes des intervenants**
- **Formation interne (et auto-formation avec vidéos youtube des intervenants à l'usage des outils pour animer des cours à distance (ZOOM/Wechat)**
- **Formation professionnelle à distance externe du personnel dans le domaine d'intervention**
- **Diffusion du protocole national et d'autres annonces et recommandations gouvernementales et de notre secteur d'activité concernant la situation sanitaire**
- **Sensibilisation aux mesures sanitaires et mise à jour du livret d'accueil d'intervenants**
- **Rencontres d'échanges d'expertises en visioconférence au lieu de rencontres physiques**



MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Toutes nos salles de cours sont équipées d'un ordinateur, d'un projecteur et d'autres installations et moyens nécessaires pour garantir le bon déroulement des cours.
- L'intervenant anime à l'aide d'une tablette (Ipad) lors de sessions de formation en clientèle

Moyens techniques parfaitement adaptés

Logiciel de gestion de formation

Notre partenaire sous-traitant est en bonne position pour comprendre et répondre à nos problématiques et fournit un logiciel de gestion de formation extrêmement adapté et personnalisé notamment grâce à ses expériences en tant que:

- Dirigeant d'un organisme de formation
- Salarié au sein de différents OPCA (OPCO)

Développement des fonctionnalités sur l'extranet client ET intervenant pour:

- Gérer les docs admin à distance (signature en ligne en particulier)
- Favoriser blended-learning

Adaptation de moyens techniques en 2020

Envoyer par mail de liste "Attentes Stagiaires avant formation" pour être conforme à la réglementation "QUALIOPF". (nous continuons à privilégier l'application WeChat qui est la plus utilisée par nos clients)

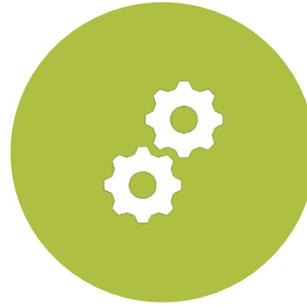
Associer des compétences aux produits puis de les valider si les stagiaires les ont acquises, puis d'éditer une attestation.

Gérer les réclamations des clients.

Nouveautés 2020
Moyens techniques
Logiciel de gestion de formation



**ENQUÊTES DE SATISFACTION
ENVOYÉES PAR VOIE
ÉLECTRONIQUE AU LIEU D'UN
ENTRETIEN EN FACE À FACE PAR
L'INTERVENANT OU CONSEILLER**



**L'ÉVOLUTION DE NOTRE LOGICIEL
DE GESTION DE FORMATIONS SUR
LA POSSIBILITÉ DE LA
GÉNÉRATION ET L'ENVOI
AUTOMATISÉ DES FORMULAIRES
D'ÉVALUATIONS TOUT AU LONG
DE LA FORMATION AVEC DES
LIENS ET QR CODES POUR
FACILITER LE REMPLISSAGE EN
LIGNE**



**DÉVELOPPEMENT DE L'ESPACE
CLIENT ET INTERVENANT POUR
L'ANALYSE SYSTEMATIQUE DES
RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS DES
DIFFÉRENTS ACTEURS**

**Nouveauté en 2020
Moyens techniques**

Pour garantir la qualité de ses prestations, à part les tests de positionnement, contrôles continus, test final pour les stagiaires, JM GLOBAL a mis en place des formulaires d'évaluation pour recueillir les attentes, avis des différentes parties concernées tout au long de la formation.

Evaluation
tout au long
de la
formation

Parties prenantes

AVANT

- STAGIAIRES
- EMPLOYEURS/ENTREPRISES

PENDANT

- STAGIAIRES
- EMPLOYEURS/ENTREPRISES

APRES

- STAGIAIRES
- EMPLOYEURS/ENTREPRISES
- INTERVENANTS
- FINANCEURS

Evaluations à chaud

Les évaluations à chaud le dernier jour de la formation par les stagiaires et les entreprises reposent sur le lieu, notre centre, les moyens pédagogiques et techniques, la pédagogie, la formation, le formateur etc.

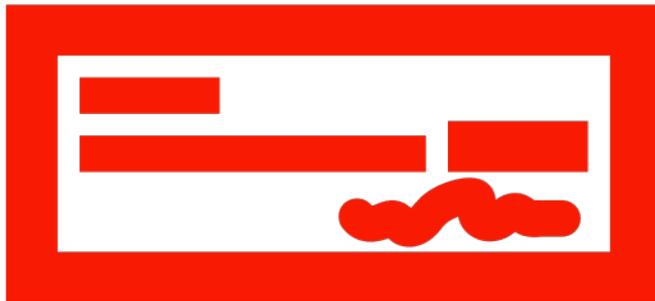
Évaluations à froid

Les évaluations à froid envoyées quelques mois après la formation aux stagiaires et à leurs employeurs ont pour objectif de recueillir leurs retours sur l'application des connaissances dans la vie quotidienne professionnelle et sur les effets sur l'employabilité au sein de l'entreprise, ainsi que sur le marché du travail.

- **Evaluation & positionnement:**
 - **Formulaire de recueil des attentes et besoins, en lien avec les objectifs du stage, en mode d'auto-évaluation. Un récapitulatif est envoyé au formateur / à la formatrice concerné (e).**
 - **Formulaire d'entretien préformatif individuel avec le conseiller/la conseillère pédagogique ou/et le formateur/de la formatrice au plus tard début de stage.**

**STAGIAIRES
AVANT**

STAGIAIRES PENDANT



- **Evaluation & validation des acquis:**
 - Contrôles continus à l'oral et/ou à l'écrit en forme d'exposés, QCM, études de cas pratiques etc.
 - Echanges effectués oralement avec formateur/formatrice

STAGIAIRES APRES

- Evaluation & validation des acquis:
 - Test final à l'écrit
 - Bilan commenté par le formateur/la formatrice avec les points forts et les points à améliorer
 - Auto-évaluation à chaud à la fin de la formation sur le centre de formation, le lieu, les moyens pédagogiques et techniques, le formateur/la formatrice, la formation, la pédagogie etc.
 - Auto-évaluation à froid quelques mois après la fin de la formation sur l'application des connaissances dans leur vie quotidienne professionnelle et les effets sur l'employabilité sur le marché du travail interne et externe etc.

EMPLOYEURS/ENTREPRISES
AVANT

- **Evaluation & positionnement:**
 - Formulaire de recueil des attentes et besoins, en lien avec les objectifs du stage, en mode d'auto-évaluation, accompagné d'une proposition personnalisée pédagogique (programme) & commerciale (devis) , avant de signer la convention



EMPLOYEURS/ENTREPRISES PENDANT

- Evaluation & satisfaction:
 - Echanges effectués oralement ou par messages écrits avec le conseiller/la conseillère pédagogique

EMPLOYEURS/ENTREPRISES
APRES



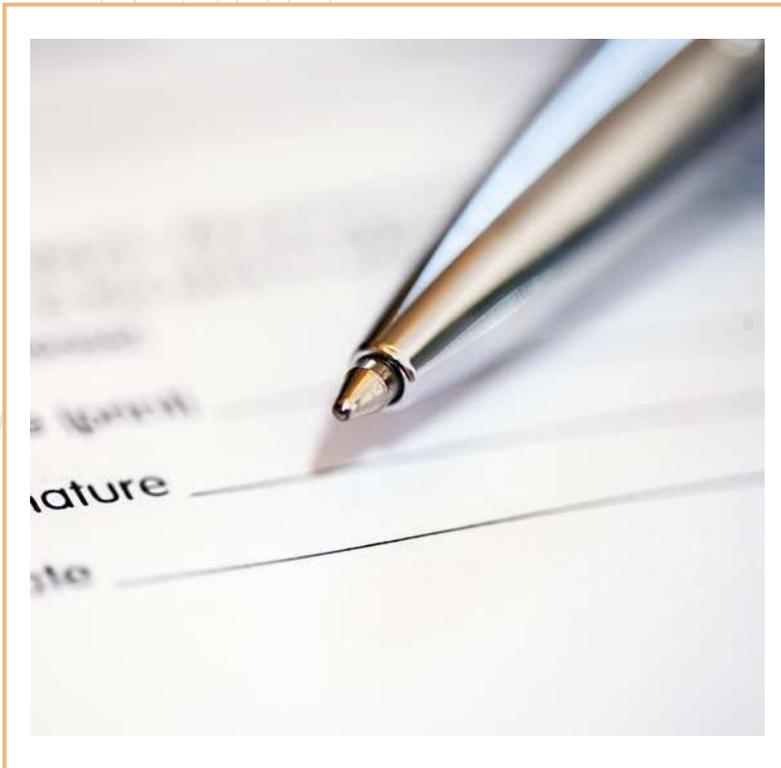
- **Evaluation et satisfaction:**
 - **Auto-évaluation à chaud à la fin de la formation sur la qualité de l'organisation et de la procédure de l'inscription et de la communication externe du centre de formation, sur le lieu, les moyens pédagogiques et techniques, le formateur/la formatrice, la formation, la pédagogie etc.**
 - **Auto-évaluation à froid quelques mois après la fin de la formation sur l'application des connaissances dans la vie quotidienne professionnelle et les effets sur l'employabilité sur le marché du travail interne et externe de leur personnel formé, etc.**



FORMATEURS (TRICES) APRES

Auto-évaluation à chaud à la fin de la formation sur la qualité de l'organisation et de la procédure de l'inscription et de la communication interne du centre de formation, le lieu, les moyens pédagogiques et techniques, les stagiaires, la formation, la pédagogie, etc.

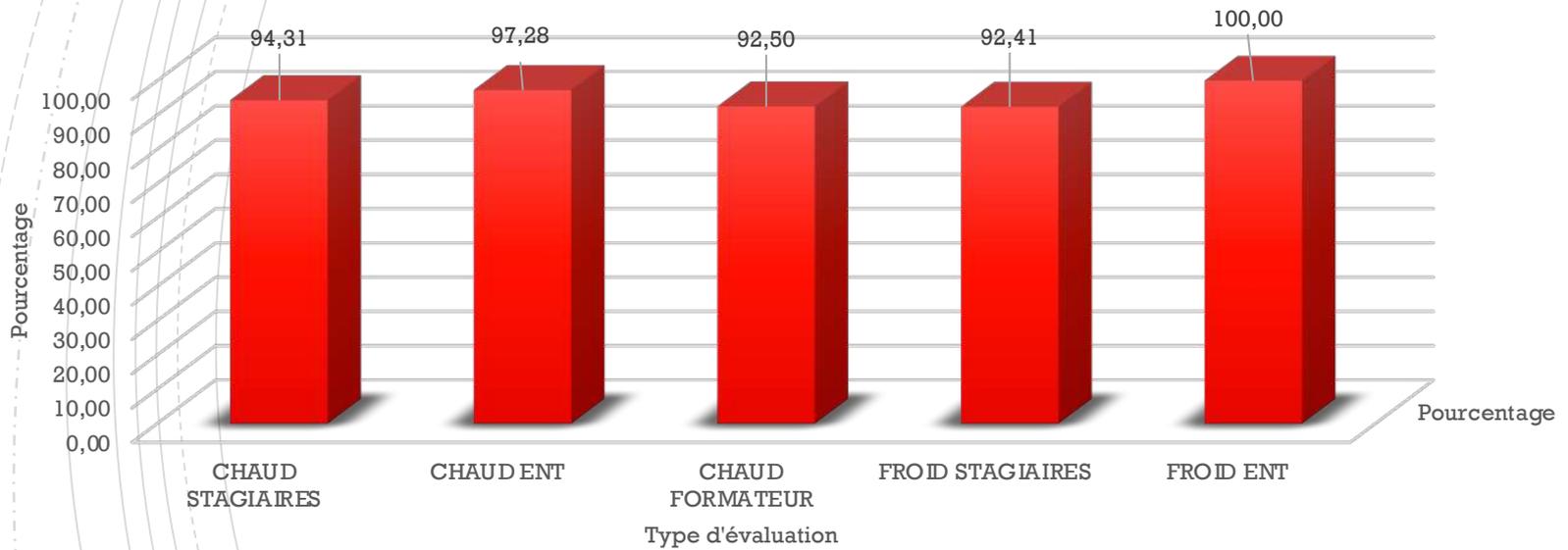
FINANCEURS APRES



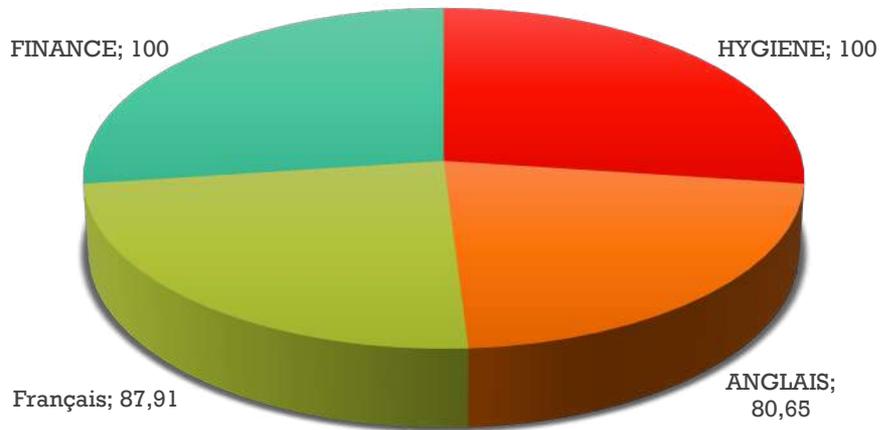
Auto-évaluation à chaud quelques semaines après la fin de la formation, à la clôture du dossier auprès du financeur selon les délais de traitement des dossiers, sur la qualité des documents déposés, le respect des délais exigés, avant et après la formation, et sur la qualité de la communication externe avec l'OF

Taux de satisfaction par différents acteurs et par type

« Pourcentage » par « Type d'évaluation »



« Taux de Réussite » par « Famille »



Taux de réussite
aux examens par
famille de
formation (en %)

■ HYGIENE ■ ANGLAIS ■ Français ■ FINANCE

Traitement des dysfonctionnements (réclamations)

Domaine d'application:

- Cette procédure vise à définir les actions à mener lors de la réception d'une réclamation du client relative aux prestations de formation professionnelle conçues, commercialisées, réalisées, évaluées par JM GLOBAL.

Définition:

- Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel.
- Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Grands principes:

- Les réclamations adressées par les clients font l'objet d'un traitement raisonnable et rapide.

Traitement des dysfonctionnements (réclamations)



Canaux de prise en charge:

- Réclamations reçues par courrier
- Réclamations reçues par E-mail en renseignant le formulaire dédié dans [CONTACT](#)
- Réclamations orales: il s'agit des réclamations reçues par téléphone ou au cours de rendez-vous de visite clientèle.

Traitement & suivi:

- JM GLOBAL en accuse réception auprès du client concerné, par mail ou par courrier, dans un délai maximum de 5 jours à compter de la réception de la réclamation. La Direction vérifie que la « personne en charge des réclamations » a procédé au traitement de cette réclamation et le relance en cas de délais supérieur à 15 jours.

Traitement des réclamations



Délai & réponse:

Une réponse est rédigée, par écrit, par la « personne en charge des réclamations » et apportée au client dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la réclamation. Dans le cas où une réponse ne peut être apportée au client dans le délai imparti, JM GLOBAL tient informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation.



En cas de rejet ou de refus de la déclaration, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, le client peut faire appel à un médiateur.



Clôture et archivage:

La réclamation est conservée et archivée pendant une durée de 5 ans à compter de la date de clôture du dossier ou de la cessation de la relation.



Gestion des absences et abandons

L'assiduité et l'implication du stagiaire sont les éléments primordiaux pour la réussite de sa formation. JM GLOBAL a mis en place un processus de gestion des absences et des abandons pour prévenir les abandons et trouver des solutions adaptées aux différentes situations rencontrées.

Processus du contrôle de l'assiduité, du suivi et de prévention

Une sensibilisation dès les entretiens préformatifs sur les contraintes et volumes de travail et rappel de l'obligation contractuelle concernant les conditions de report et d'annulations lors de l'acceptation des propositions commerciale et pédagogique (Livret d'accueil, règlement intérieur, CGV, convention de Formation, programme)

Feuille de présence émargée régulièrement par stagiaires et intervenant par demi-journée;

Accompagnement personnalisé, administratif & technique permanent de conseiller(ère) dédié(é) tout au long de la formation (Entretiens à l'oral ou par message WeChat avec intervenant/conseiller pédagogique hors temps de cours)

Variation de nos méthodes pédagogiques (oral, écrit, audio-visuel, cas pratiques, valorisation des expériences personnelles des stagiaires, mises en situation du travail etc.)

Adaptation aux besoins spécifiques (différents styles d'apprentissages des apprenants, flexibilités de modalités sans contraintes de lieu ou de temps en proposant des formations en entreprise en clientèle, en distanciel avec des intervenants bilingues pour faciliter communication dans la langue maternelle des stagiaires etc.)

Processus de l'analyse et du traitement

Etapes clés:

- Contact par téléphone ou mail pour déterminer les causes
- Proposition d'alternatives en adéquation avec les causes invoquées
- Relance systématique le cas échéant

ABSENCES



Absences prévues et justifiées/imprévues justifiées:

Proposition d'une autre séance
Sans conséquence de facturation



Absences imprévues et non justifiées:

Proposition d'une autre séance si réponse suite à contact
Relances si sans réponse et puis considéré comme un abandon
Conséquence financière selon convention

ABANDONS

En cas d'abandon avéré, nous cherchons à identifier cette cause pour une amélioration continue et afin de faire en sorte que cela ne se reproduise plus. Deux cas de figure sont à étudier:

- Raison personnelle ou force majeure (décès du stagiaire ou de ses ascendants et descendants directs, arrêt maladie/accidents du stagiaire, restrictions gouvernementales liées à la pandémie COVID 19 etc) : pas de remise en question des intervenants, la formation ou notre centre et par conséquent, pas de plan d'amélioration à déclencher
- Insatisfaction liée à la formation : plan d'amélioration à déclencher immédiatement pour comprendre le dysfonctionnement et y remédier

En revanche, si aucune réponse ne peut être apportée quant aux causes de l'abandon, notamment à cause d'une absence de réponse totale aux relances, alors nous considérerons que cela ne relevait pas de notre ressort.

L'impact négatif de la crise sanitaire

La crise sanitaire a augmenté énormément les risques d'absences et d'abandons de nos stagiaires (et les intervenants) à cause de:

- L'angoisse pendant le confinement
- L'Inquiétude pour l'avenir de l'entreprise vu l'impact très important dans le secteur d'activité de restauration de la plupart de nos clients
- Manque de temps des stagiaires gérants pour continuer les formations avec le personnel placé en chômage partiel



Mesures préventives

- Entretien téléphonique sur la possibilité de report ou transformation en distentiel des formations en cours
- A l'écoute pour le stress subi et soutien mutuel avec encouragements

Prospective 2021



**Préparation
de la reprise**

**Renforcer la procédure de
qualité**

**Accélérer l'évolution de
l'espace client et intervenant
pour dématérialiser les
démarches**

**Elargir les offres de
formations en bureautique et
informatique**
