



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019-2020

学年企业年度 总结报告

Version CN 中文版

JM GLOBAL
FORMATIONS & CONSEIL
环球培训&咨询

SOMMAIRE 目录

- ❖ Edito 负责人致辞
- ❖ Présentation-2020 une année inédite -**Amélioration continue** de qualité malgré le Covid-19 介绍-2020 不同寻常的一年 – 大流行疫情下继续改善服务质量
- ❖ A propos de JM GLOBAL 环球培训&咨询简介
- ❖ Mot de l'année 年度词语
- ❖ Chiffres clés 2020 年度关键数据
- ❖ Procédure qualité - Adaptation au coeur de notre procédure de qualité en 2020 质量监测体制 – 2020年为适应流行病限制措施
- ❖ Communication des offres et l'accueil du public 广告及学员的接待
- ❖ Amélioration continue des moyens humains, pédagogiques et techniques 人力，教学及技术资源的不断改进
- ❖ Evaluation tout au long de la formation 贯穿于整个培训过程的测评体系
- ❖ Traitement des dysfonctionnements 出现问题后的处理机制
- ❖ Prospective 2020-2021 新年愿景



魏先生

资深多语课程顾问

Edito 编者按

2020年是史无前例的一年，主要是出现了影响全世界的健康危机。在在职继续教育培训领域，新年伊始已经发生了许多变化：职业培训改革，新的对话者（OPCO取代OPCA，由其新经理Caisses des dépôts创建MONCOMPTECPF应用程序）。2020年3月，全国封锁又带来深远的影响。

尽管存在疫情危机，我们最衷心的愿望仍然是看到您对我们的服务感到满意，它们对您的职业生涯和私人生活都产生积极的影响。

值此2021年牛年新年之际，环球培训&咨询的整个团队祝愿您与家人节日快乐，事业有成，最重要的是身体健康！

请诸位珍重！

Présentation 简介
2020 不同寻常的一年 - 大流行疫
情下继续改善服务质量

4



关于环球 培训&咨询

- 环球培训&咨询是政府正规注册私立培训机构。
- 培训业务除了开设有中文，英文，法文等语言培训课程，也为您提供诸如电脑，办公室软件，管理理念，市场营销以及餐馆卫生培训等职业类培训项目。
- 以及针对中国来访或者华人人士的下述服务项目。





我们的优势
NOS POINTS FORTS

年度词语
MOT DE
L'ANNÉE 2020

适应
ADAPTATION

2020 关键数据

119
Stagiaires
formé.e.s
受训学员总数

3058
H de
formations
réalisées
总课时数

95.3%
Taux de
satisfaction
globale
整体满意度

91.3%
Taux de
réussite aux
examens
考试通过率

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

全国质量认证
QUALIOPI

- 2016 起便启用了公司内部自检及外部检测机构质量认证机制 (certificat VERISELECT)
- 培训机构 Datadock
- 2020 年基于法国法律法规要求获得法国全国质量认证QUALIOPI

质量检测机制

- 环球培训的质量测评体系基于国家质量标准（称为QUALIOPi）的阅读指南，该标准由劳动部定期更新。
- 我们通过包括基准测试在内的不同方式，根据外部和内部情况（例如，在Covid-19的背景下）进行调整，以更好地满足相关方的特定需求。
- 此年度报告跟踪了过去一年中这些指标的应用，适应和演变。

适应是我们2020年质量提升的核心内容 Adaptation au cœur de notre procédure de qualité en 2020



广告及与客户的沟
通，接待方式



持续改进人力、教
学和技术资源



贯穿于整个培训过程
的测评体系



出现问题后的处理机制

报名流程

Procédure d'inscription



1

个性化的培训前摸底面试以便收集客户期望及特殊需求等信息



2

提供报价单以及个性化教学大纲(培训师简历等材料)



3

签订培训合同，发放学员迎新手册(销售条款, 学员守则, 无条件退款权利等)以及上课通知/学员资料包(网络空间登录信息)



无障碍通道及残 障人士需求 Accessibilité

我们的办公室和教室不适合行动不便的学员出入。有需求的学员在报名时请及时提出，以便我们为您准备相关设施。

授课方式及地点

Modalité d'accès & lieu

- 一家公司单独授课：同一家公司的一位或者多位员工
- 多家公司集体授课：不同公司的员工集体上课
- 面对面授课：可以去贵公司的办公室上门授课，也可以来我们校区教室上课
- 远程网络授课
- 混合型授课（面对面+远程网络）

回复及报名上课期限 Délais d'accès en formation



环球培训资深多语顾问保证在您联系我们后的72小时内做出答复，发送报名前期望及特殊要求问卷调查，并根据您与培训师的时间提供个性化教学方案，报价单以及最早的上课日期。

报销机构公款报销学费的特殊情况：

如果您想让国家报销机构公款报销您的学费，则必须在上课前至少一个月联系我们，并及时向相应的报销机构网络在线递交所需材料（一般需要双方签订的培训合同及教学大纲）。

大流行病之前的客户沟通渠道 Canaux de l'accueil du public avant Covid



在我司办公室或去客户公司面谈



电话接待



短信，邮件接待



中国客户微信接待

2020年大流行病背景下进行的调整 Adaptation en 2020:

- 电子，电话和通过软件接待客户为首选方式
- 向学员通过微信应用传播信息，通知接待方式的变化

广告宣传及客户接待 Communication des offres et l'accueil du public

新冠疫情之前的广告宣传

- 分发打印出来的宣传册，教学方案，学员守则，销售条款等材料
- 网站打广告

2020所做的调整:

- 通过微信等途径向学员宣传有关公司内部客户接待方式及工作流程的变更
- 及时通知学员在Covid-19背景下，学费报销机构的政策法规更新
- 所有文件和材料均采用电子版
- 协助客户创建报销机构网络空间账户在线远程提交申请文件
- 在线递交发票等后续材料

传统方式:

- 我司教室面对满小班授课
- 客户公司/我司教室面对面一对一授课

2020所做调整:

- 全法封城期间暂停面对面授课
- 优先采取一对一授课
- 远程网络授课
- 在学员守则及培训师手册里加入疫情预防措施

课程的组织方式 Organisation des formations

常设培训课程：Offres classiques:

会计管理

食品卫生安全

法国劳动法

英文

法文

中文

网站设计

办公室软件

金融财务管理

开设培训课程名称 Offres de formations par spécialité

当年客户参加课程:

食品卫生安全

英文

法文

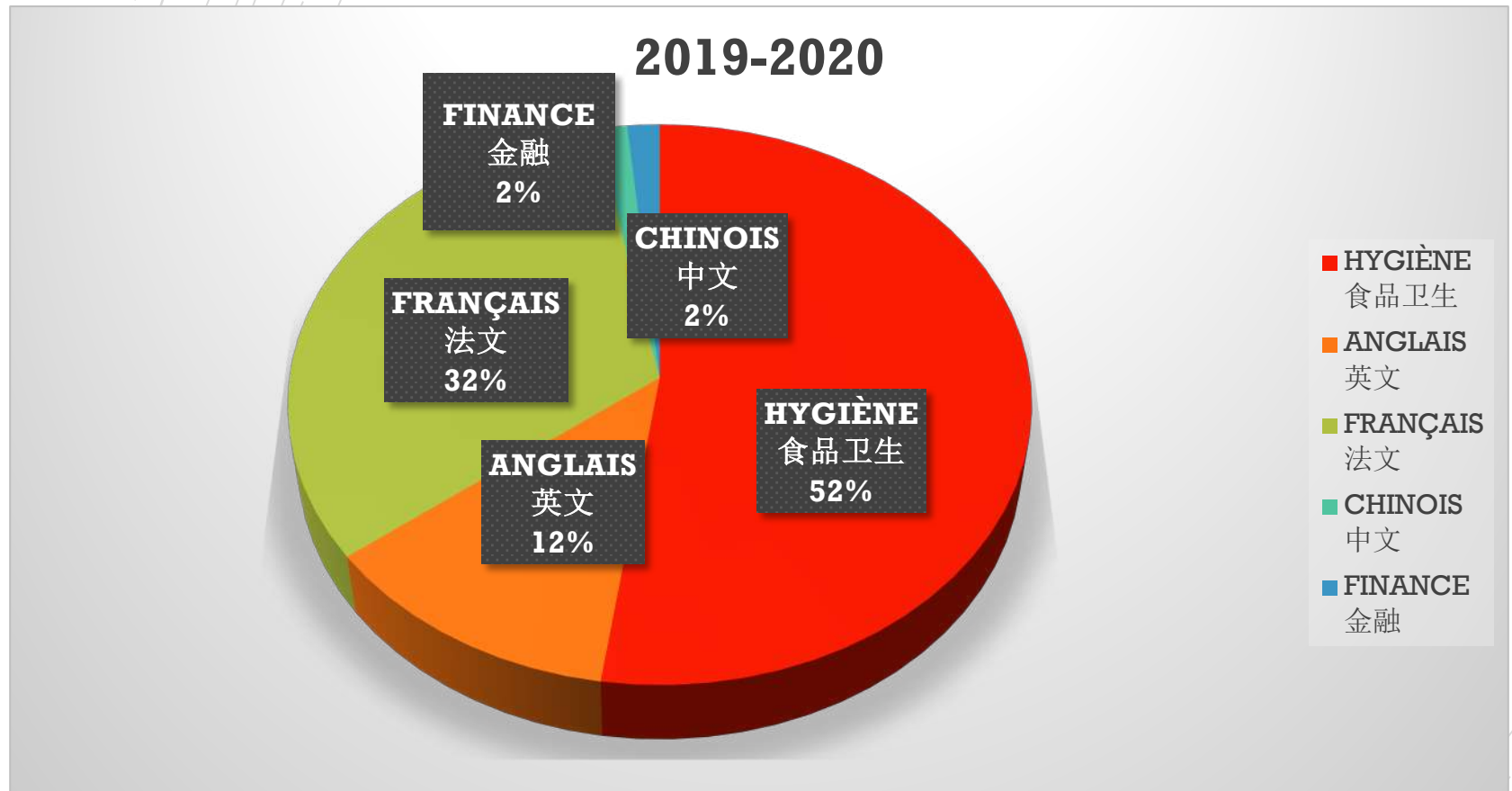
中文

金融财务管理

当年开设课程数量占比饼状图（课程总数：65）

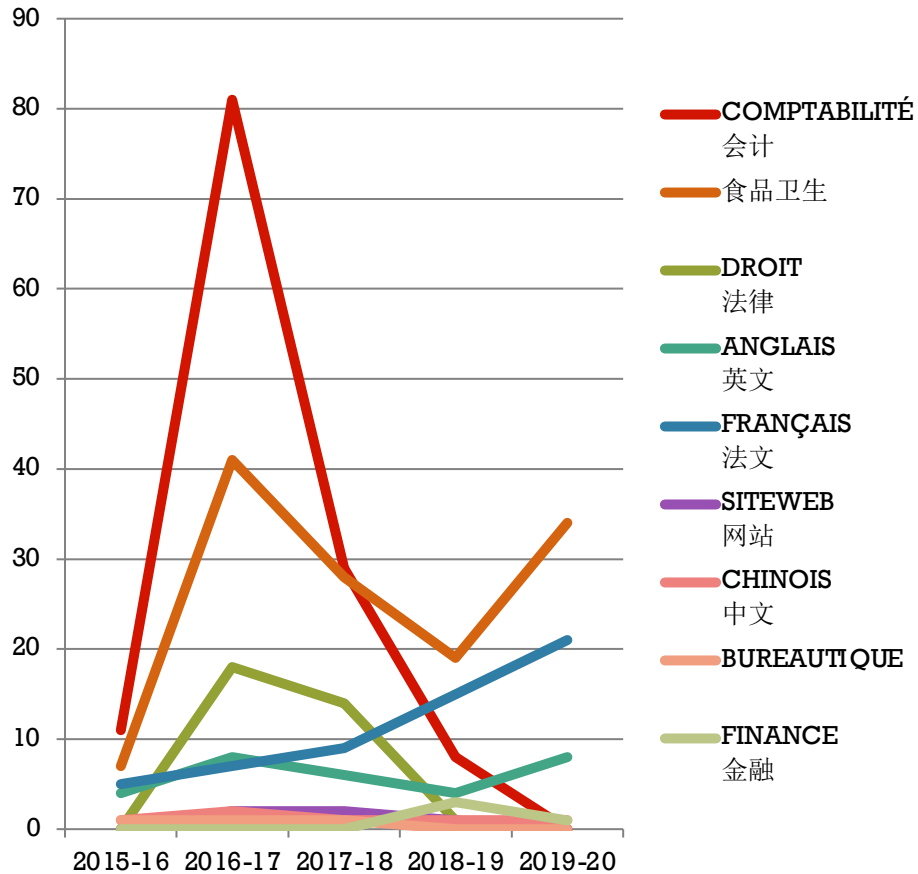
Analyse d'offres de formations par spécialité de l'année en question

Nombre total de formations: 65



Nombre de formation par année

每年课程数量变化趋势折线图

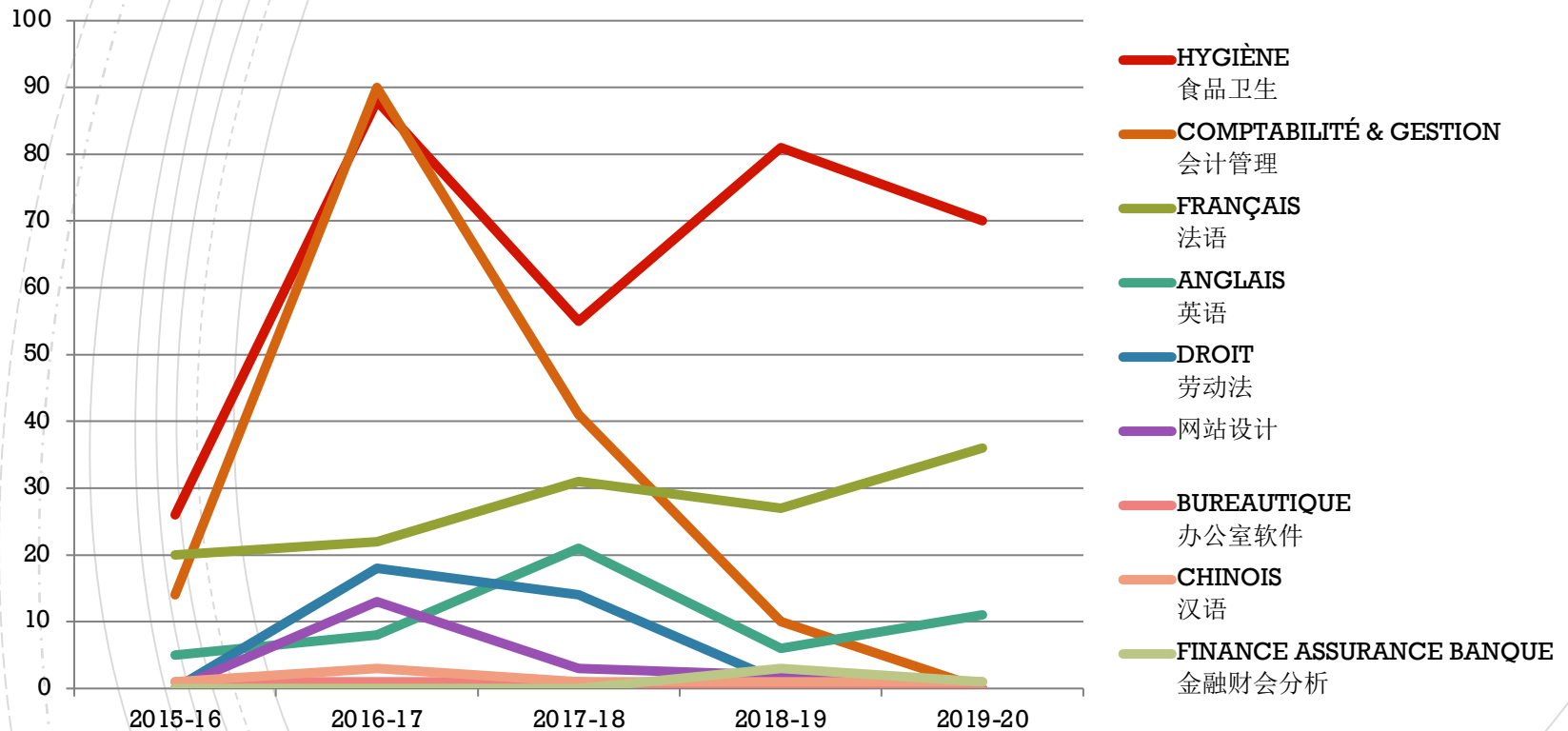


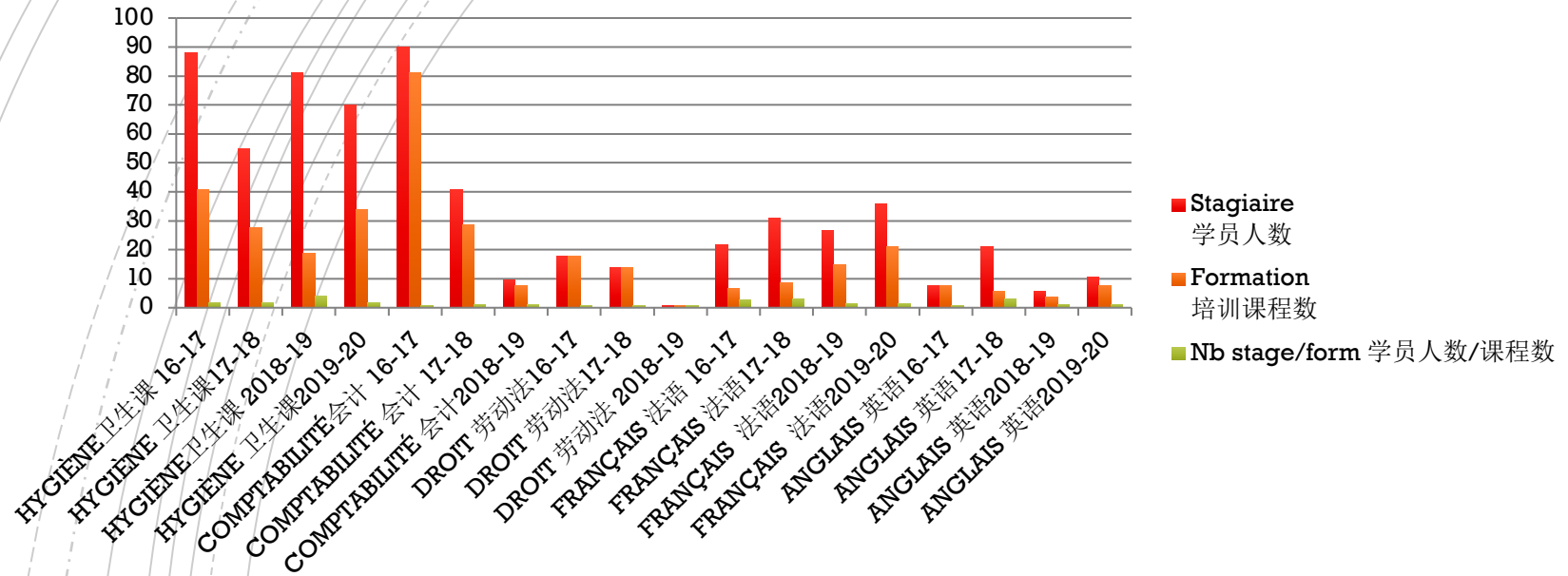
所开设课程数量近几年 发展变化趋势折线图

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

各科课程学员人数逐年变化折线图
Analyse de l'évolution de nombre de stagiaires par spécialité au cours des années

Nombre de stagiaire par année





每年学员人数与课程数量对比柱状图

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

当年新产品
NOUVEAUTÉ 2020
OFFRES DE
FORMATIONS

个人培训账户
CPF –
Compte personnel
de formation



A background image showing a group of people in a professional setting, possibly a meeting or training session. A person in the foreground is looking at a tablet, while others are visible in the background. A large red speech bubble is overlaid on the left side of the image.

Compte personnel de formation

我司这个学年组织了不少CPF项目诸如法语FLE，英语和中文的Bright Language Test语言课程，这主要归功于：

- 报销机构非常有利的政策
- 2019年底政府部门推出专门的CPF软件支持
- CPF行政程序的大幅简化

个人培训账户CPF关键数据

Chiffres clés

CPF 2019-2020

45

受训学员总数

Stagiaires formés

1901

课程总数

H de formations
réalisées

4.48/5

官方网站培训课程满意度

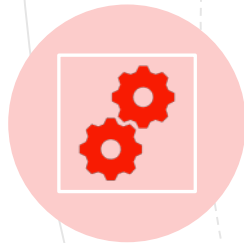
Note moyenne
évaluation formation



教学法的创新与科学性
INGÉNIERIE MÉTHODOLOGIE
PÉDAGOGIQUE



培训师能力的不断提升
ACTUALISATION DES
COMPÉTENCES DES
INTERVENANTS



教学技术的不断改进
MOYENS TECHNIQUES

人力，教学及技术
资源的不断改进
Amélioration
continue des
moyens humains,
pédagogiques &
techniques



教学法综述
MÉTHODOLOGIE
CONSPECTUS

总纲

Ligne conductrice

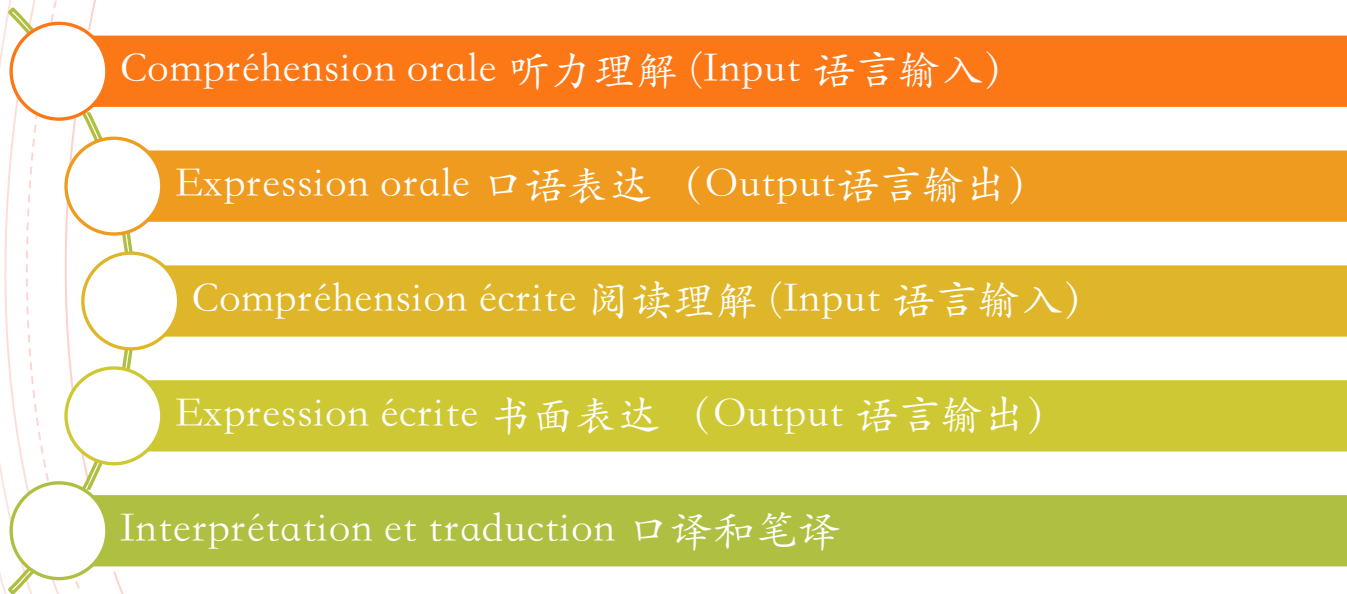


“授人以鱼，不如授之以渔，授人以鱼只救一时之急，
授人以渔则可解一生之需。”

- 老子

注：出处有待考证

环球培训各门语言教学均以此理论为总的指导大纲。再通过结合国际二语习得流行通用教学法中的围绕听说读写等语言基本技能的训练方式教授学员。





培训课程习得流程
Cycle d'apprentissage



教学方案 PLAN DE COURS

教学方案里需包含以下几点要素：

- 主题 Thématique
- 专业词汇 Vocabulaire (termes techniques)
- 教学所需时间 Temps alloué à chaque leçon / étape
- 教学步骤 Déroulement

采用国际二语习得常用的3p模式，课程以大脑风暴问题，专业词汇对话入手，以练习结束。

P

• PRÉSENTATION 导入环节

P

• PRATIQUE 操练环节

P

• PRODUCTION 自我表达环节

学习方式

STYLES D'APPRENTISSAGE

环球培训教学法基本采用沟通/情境 - 功能/沉浸式方法。这种协作方法可实现以学生为中心、基于任务的学习过程。我们还使用不同的学习方式，如多媒体和混合学习来加强学习效果。

交际型

Communicative

功能型

Fonctionnelle

情景式

Situationnelle

合作型

Collaborative

任务型

Basée sur les
tâches/thèmes

学生为中心

Centrée sur l' étudiant

浸入式

Immersion

混合型

Blended-learning

Neil
Fleming 's
学习模式
VAK/VAR
K model

视觉型 Visuel

听觉型 Auditif

阅读型 Lecture/rédaction

感觉／感知／体验型

Tactile/kinesthésique

教师团队 NOTRE ÉQUIPE 丰富的经验

所有的语言课程均由具有以下资质的教师教授：

- 大学本科以上文凭
- 中国，美国，法国专业老师教授语言课程，会计师，律师，公司管理层人士等教授会计法律及管理课程
- 参加中外教‘联合授课(co-teaching)’模式中教也是经验丰富的专业老师

教师团队 NOTRE ÉQUIPE 专业的团队



外教

Natifs



双语

Bilingues



经验丰富

Expérimentés



合作培训师



管理层

员工(课程顾问/培训师)

企业组织结构图 ORGANIGRAMME

培训师的专业知识及教学技能改进
Actualisation des connaissances des formatrices et des formateurs

鉴于培训师的培训对于保持培训质量至关重要，培训师承诺在两个层面上更新和/或完善他们的专业知识技能：

培训师的专业知识及教学技能改进
Actualisation des connaissances des formatrices et des formateurs

改进培训领域的专业知识

成人在职培训方面教学法，教学工具使用，教学技能等方面的改善



培训师的专业知识及教学 技能改进

Actualisation des connaissances
des formatrices et des
formateurs

为此，我司承诺为其合作伙伴或员工、培训师提供：



由我们的教学团队组织的内部培训
/年会，有助于改善教学服务，相
互学习，共同提高



岗前培训，以及另一名培训师或经验
丰富的顾问陪同



以研讨会，自我培训等形式借鉴
学习其它机构专业培训师的经验

**培训师的专业知识
及教学技能改进**
Actualisation des
connaissances des
formatrices et des
formateurs

疫情期间所做的调整

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

- 个性化的远程访谈，了解各方的特殊的需求和关切
- 内部培训（以及youtube视频进行自我培训，学习使用远程课程教学工具（ZOOM / Wechat）
- 定期转发国家倡议书以及政府和我们的行业关于疫情政策公告和建议
- 提高对卫生措施的认识并更新教师手册内容
- 通过远程会议代替面对面培训会议交流专门知识的内部培训



教学资源 MOYENS PÉDAGOGIQUES

- 所有的教室都配备了电脑，投影仪和其他必要的设施，以确保课程的顺利进行
- 在客户公司上门培训课程期间培训师也会使用平板电脑（Ipad）等教学辅助设施

教学资源，技术支持的完美结合

Moyens techniques parfaitement adaptés

Logiciel de gestion de formation

我们的培训课程管理软件合作伙伴能够非常精准-地理解和应对培训公司的问题。这主要是归功于其丰富的行业经验，可以为培训公司提供极具适应性和个性化的培训管理软件：

- 本人是培训机构负责人
- 曾经在各种学费报销机构担任员工

在网络空间开发以下功能：

- 远程管理文档（特别是在线签名）
- 促进混合式学习

2020年技术支持调整
Adaptation de
moyens
techniques en
2020

通过电子邮件发送“培训前的学员期望”列表，以符合“QUALIOPI”规定。（我们继续使用客户所青睐的最常用的微信应用程序）

将技能与培训产品结合起来，然后可以让培训师确认是否学员已获得相关技能，并在证书上做出标注

客户投诉管理

技术支持年度新
亮点

Nouveautés 2020
Moyens techniques
Logiciel de gestion
de formation



满意度调查以电子方式发送，而不是由培训师或顾问进行面对面的访谈



我们的培训管理软件的发展可以在整个培训过程中生成和自动发送评估表，其中包含链接和二维码，以促进在线填写表格功能



开发客户和培训师网络空间，以便系统地分析其对培训课程的评价结果

技术支持年度新亮点
Nouveauté en 2020
Moyens techniques

为了保证服务质量，除了对学员进行定位测试、平时测试、期末测试外，环球培训&咨询还设置了不同的教学质量与成果评估表，以收集培训前、培训中和培训后各方面的期望和意见。

贯穿于整个
培训过程的
测评体系
Evaluation
tout au long
de la
formation

相关方 Parties prenantes

培训前

- 受训学员
- 受训企业（雇主）

培训中

- 受训学员
- 受训企业（雇主）

培训后

- 受训学员
- 受训企业（雇主）
- 培训师
- 学费报销机构

‘趁热打铁’ 式的评估 Evaluations à chaud

学员和公司培训课程最后一天刚结束后的评价主要基于地点、中心、教学和技术手段、教学法、培训内容等。

后期评估 Evaluatoins à froid

培训结束后的几个月的评估，其目的是收集学员及雇主，所学知识在日常工作生活中的应用以及对公司就业能力以及劳动力市场的影响的反馈。

■ 培训开始前评估和入门定位测试

- 在自我评估模式下收集与实习目标相关的期望和需求的表格。培训师会收到一份摘要以便更好地个性化自己的课程以满足学员的特殊需求。
- 最迟在培训开始时与教学顾问和/或培训师进行个人预备面试表格。

面向学员培
训前的测评
体系
STAGIAIRES
AVANT

学员培训期间的评估和测试

STAGIAIRES PENDANT



- 以个人展示，多选题，实际案例研究等形式进行持续的口头和/或书面测试
- 与培训师的口头交流

学员课程结束后的评估与测试

STAGIAIRES
APRES

- 书面形式的期末考试
- 培训师的评估，包括学员的优点和还需改进的地方
- 培训结束后的最后一节课对培训中心、场所、教学和技术支持、培训师、培训课程、教学法等进行评估
- 培训结束几个月后自我评估：关于知识在其日常工作生活中的应用以及对内部和外部劳动力市场就业能力的影响等

面向雇主/公司 培训开始前的 测评体系

EMPLOYEURS/ENTREPRISES
AVANT

- 培训开始前评估和入门定位测试
 - 在签署合同之前，以自我评估模式收集与教学目标相关的公司期望和需求等信息，并提供个性化的教学（计划）和商业（报价）提案



雇主培训期间的评估

EMPLOYEURS/ENTREPRISES
PENDANT

- 与教学顾问的口头或书面交流

雇主培训课程结束后的评估
EMPLOYEURS/ENTREPRISES
APRES



■ 培训课程结束后的测评

- 培训结束时对培训公司的组织，报名流程，信息沟通，以及对上课地点，教具，技术设施配备情况，培训师，培训内容，教学法等进行自我评估
- 在培训结束几个月后的自我评估：所学知识在日常工作生活中的应用以及对受过培训的工作人员在内部和外部劳动力市场的就业能力的影响等

面向培训师的 测评体系

FORMATEURS
(TRICES)
APRES

■ 培训课程结束后的测评

- 培训结束时对培训公司的组织，信息沟通，以及对上课地点，教具，技术设施配备情况，学员，出勤率，培训内容，教学法等进行自我评估

面向报销机构的测评体系：

FINANCEURS APRES

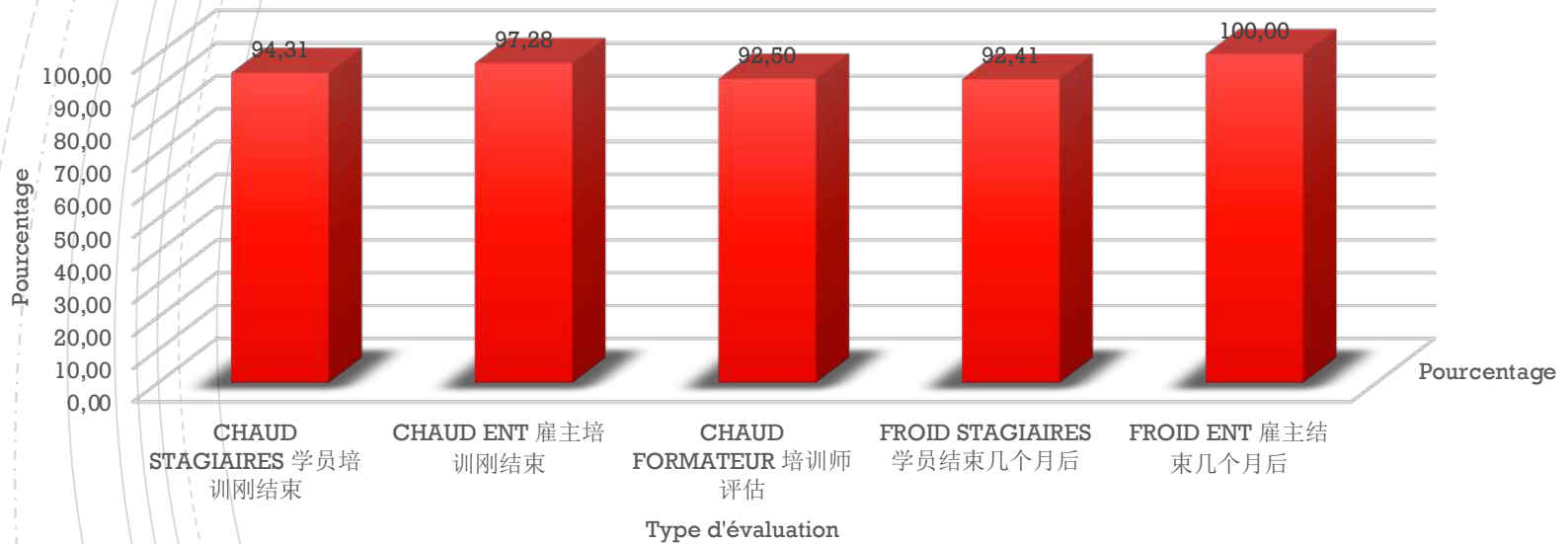


- 培训课程结束后的测评
 - 在培训结束后的几周内，根据报销机构对材料的处理时间，在完全结束后报销机构的评估：对提交的文件的质量，材料递交截止日期的要求，培训前后的，以及与培训公司的的外部沟通等

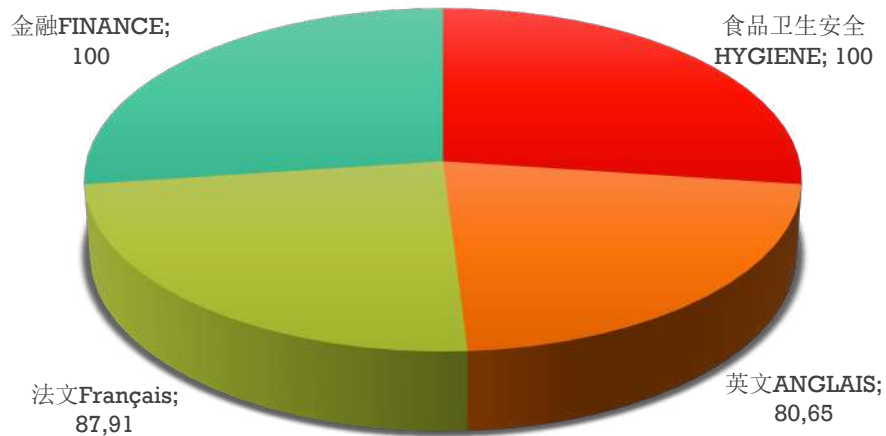
不同类型满意度调查表分析柱形图

Taux de satisfaction par différents acteurs et par type

« Pourcentage 满意度 » par « Type d'évaluation 调查类型 »



« Taux de Réussite 通过率 » par « Famille
课名 »



■ 食品卫生安全HYGIENE ■ 英文ANGLAIS ■ 法文Français ■ 金融FINANCE

各科培训考试通
过率饼状图
Taux de réussite
aux examens par
famille de
formation (en %)

出现问题后的处理机制(客户投诉)

Traitement des dysfonctionnements (réclamations)

- 范围：
该程序旨在确定在收到客户有关由环球培训设计，营销，实施和测评的职业培训服务的投诉时应采取的措施。
- 定义：
投诉是承认客户对专业人士不满意的声明。
对服务，信息的请求，澄清或征求意见的请求不属于索赔投诉范围。
- 主要原则：
客户投诉得到合理及时的处理。

出现问题后的处理机制(客户投诉) Traitement des dysfonctionnements (réclamations)



- 投诉接受渠道：
 - 通过邮件收到的投诉
 - 通过电子邮件收到的投诉，请填写‘联系’中的专用表格
 - 口头投诉：这些是通过电话或在客户访问预约期间收到的投诉
- 处理机制：

环球培训在收到投诉后最晚5天内通过电子邮件或邮寄方式向相关客户确认收到。管理层核实“投诉负责人”是否已处理此投诉，并在超过15天后再次催促处理。

客户投诉处理机制

Traitement des réclamations



截止日期及回复：

“投诉负责人”以书面形式起草回复，并在收到投诉之日起30天内提供给客户。如果无法在时限内向客户提供回复，环球培训将随时通知客户其投诉的处理进度。



如果客户的申诉全部或部分拒绝，或者找不到友好的解决方案，客户可以致电调解员。



材料存档：

自材料存档或合作关系终止之日起计算，投诉材料的保留和存档期限为5年。



客户缺勤及辍学处理机制

Gestion des absences et abandons

受训学员的出勤率是培训课程成功的基本要素。环球培训建立了缺勤和辍学管理流程，以防止此类情况的发生。并提供适合不同情况的解决方案。

考勤、监控及预防流程

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

通过培训前面试提前告知学员培训课程对时间和工作量的要求，在签订合同时提醒客户有关推迟和取消课程条件的合同义务（迎新手册，学员守则，销售条款等）

学员和培训师每半天定期签出勤表

在整个培训过程中专门提供个性化，行政及技术支持的课程顾问（课外时间口头面试或通过微信消息）

教学方法的多样化（口头、书面、视听、实务案例、增强学员个人经验、工作场景等）以增加课程的趣味性

满足特殊需求（学习者的不同学习风格，通过向客户提供公司内部培训，远程与双语顾问或培训师进行交流以方便学员，不受地点或时间限制的灵活授课方式等）

关键步骤:

- 通过电话或电子邮件联系以确定原因
- 根据所援引的原因提出备选办法
- 必要时系统提醒

分析处理过程
Processus de
l'analyse et
du traitement

缺勤 ABSENCES



提前计划和合理/不可预见的
缺勤：

从新安排课程

• 无需支付学费



不可预见的和不合理的缺勤：

客户回复后可从新安排

多次催促无回复便定性为辍学

根据合同条款收取相应的罚金

辍学 ABONDONS

如果确认学员辍学，我们会设法确定原因，以进行持续改进，并确保不再发生此类状况。有两种情况需要研究：

- 个人原因或不可抗力（受训者或其直系亲属和后代的死亡，受训者的病假/事故，与COVID 19大流行有关的政府限制等）：不质疑培训师的能力，培训或我们的中心工作满意度，因此，无需开始改进计划
- 对培训不满意：立即启动改进计划，以了解情况并采取补救措施

同时也应该指出，如果不能回答被遗弃的原因，特别是由于对催复通知没有完全答复，那么我们将认为这不在我们的职权范围内。

全球疫情大流行的负面影响 L'impact négatif de la crise sanitaire

健康危机大大增加了我们的学员（以及培训师）缺勤和中途辍学的风险，主要是因为：

- 全国封锁期间的焦虑
- 鉴于我们大多数客户在餐饮业的非常重大的影响，对公司未来前途的焦虑
- 客户没有时间继续让员工进行培训



预防措施 Mesures préventives

- 致电教师与学员讨论关于推迟或转换成网络课程的可能性
- 倾听学员和教师所遭受的压力，相互支持和鼓励

2021年远景目标

Prospective 2021



准备
复苏

强化质量检测仪流程

加速客户及教师的网络空间
技术支持发展，使行政手续
电子化

扩展办公软件和 IT 方面的
培训范围
