

RAPPORT D'ACTIVITÉ
2020-2021
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

M wei

Directeur

L'année 2021 fut une année de reprise, cela malgré plusieurs vagues du covid 19.

Dans le secteur d'activité de la formation professionnelle continue, l'année commence déjà avec plein de changements: réforme de la formation professionnelle, (la campagne de saisie des heures dif est terminée; preparation de la certification qualiopti obligatoire dès 01/01/2022). Dès novembre 2020, un deuxième confinement national (même si moins stricte) 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, en 2021 une année en pleine reprise.

A l'occasion de cette nouvelle année 2022, et également cette nouvelle année du tigre d'eau , 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!



PRÉSENTATION
2021 UNE ANNÉE DE REPRISE
AMÉLIORATION CONTINUE DE QUALITÉ

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

The background of the slide is black and features several water droplets of various sizes. Some droplets are large and prominent, while others are small and scattered. The droplets have a realistic, glossy appearance with highlights and shadows, giving them a three-dimensional look. They are distributed across the frame, with a higher concentration in the top-left and bottom-right corners.

MOT DE L'ANNÉE

REPIRSE

CHIFFRES CLÉS 2021



PROCÉDURE QUALITÉ

- PROCESSUS D'AUDIT INTERNE DÈS SA CRÉATION & EXTERNE DÈS 2016 (CERTIFICAT VERISELECT)
- RÉFÉRENCÉ DATADOCK
- OBTENTION DE LA CERTIFICATION QUALIOPi EN FÉVRIER 2020 EN L'ADAPTION DE L'ÉVOLUTION DES RÈGLEMENTATIONS EN VIGUEUR



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

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 EN PLEINE REPRISE AU CŒUR DE NOTRE PROCÉDURE DE QUALITÉ EN 2021



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)



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.)**

PROCÉDURE D'INSCRIPTION



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 distantiel: 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 CLASSIQUES



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



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

TRANSFORMATION EN 2021
CONTEXTE ÉTENDU COVID-19

COMMUNICATION DES OFFRES ET L'ACCUEIL DU PUBLIC

Communication classique des offres

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

Transformation en 2021 – contexte étendu Covid-19

- 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 contexte 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 classique des formations

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

Transformation en 2021 – contexte étendu Covid-19

- Offres en intra-entreprise ont été privilégiées sur celles en inter-entreprise

ORGANISATION DES FORMATIONS

OFFRES
CLASSIQUES
DE
FORMATIONS
PAR
SPÉCIALITÉ

ANGLAIS

CHINOIS

FRANÇAIS

BUREAUTIQUE

COMPTABILITÉ

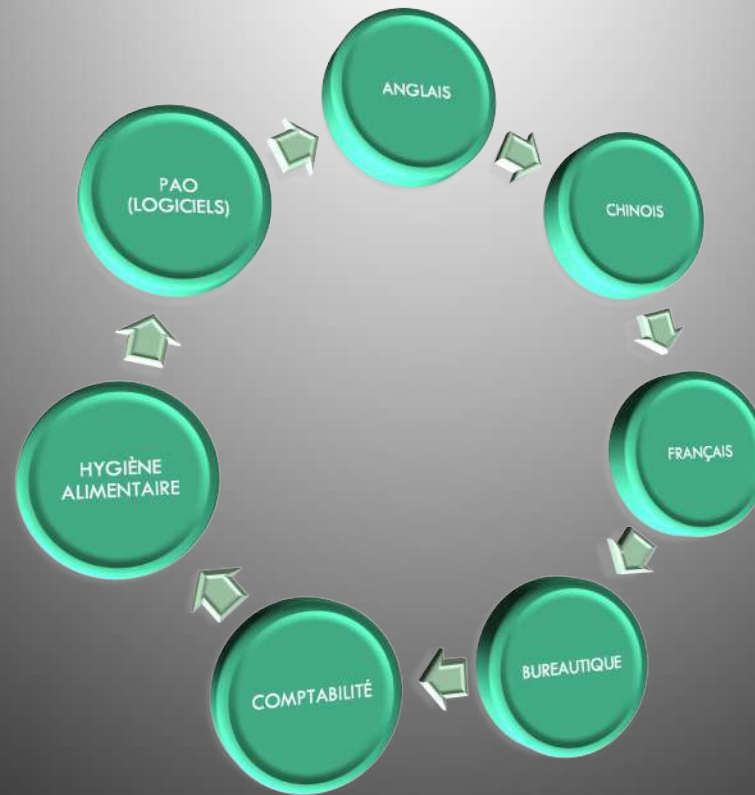
FINANCE

DROIT

HYGIÈNE ALIMENTAIRE

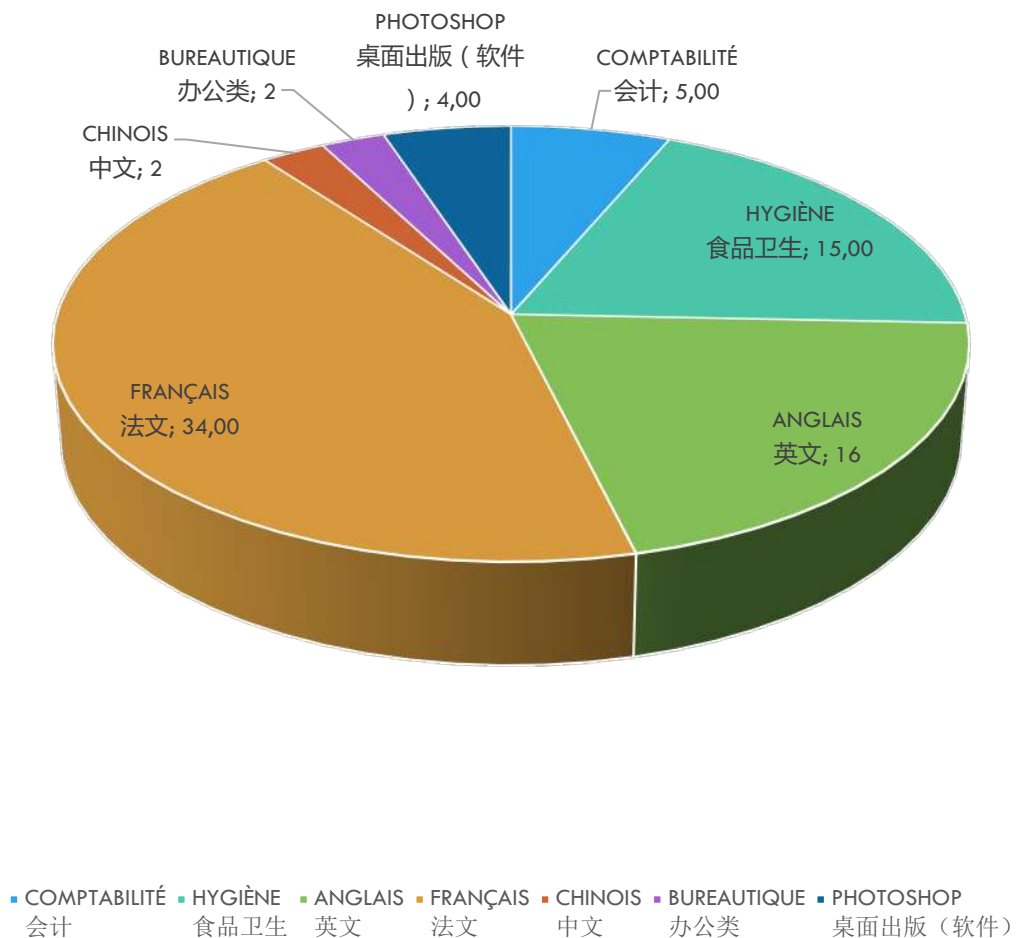
SITEWEB

DEMANDE DE L'ANNÉE EN QUESTION



ANALYSE
D'OFFRES DE
FORMATIONS
PAR SPÉCIALITÉ
DE L'ANNÉE EN
QUESTION
NOMBRE
TOTAL DE
FORMATIONS:
78

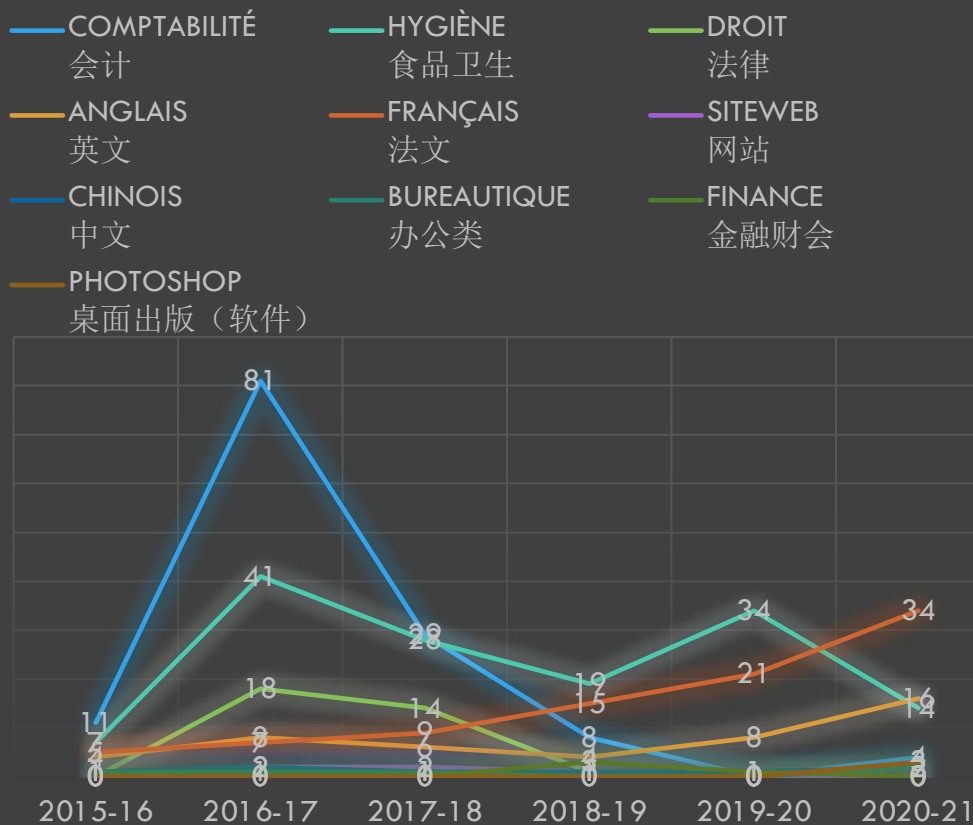
« Nombre de formations数量 » par « Formation
课名 »



ANALYSE DE L'ÉVOLUTION DES OFFRES DE FORMATIONS PAR SPÉCIALITÉ AU COURS DES ANNÉES

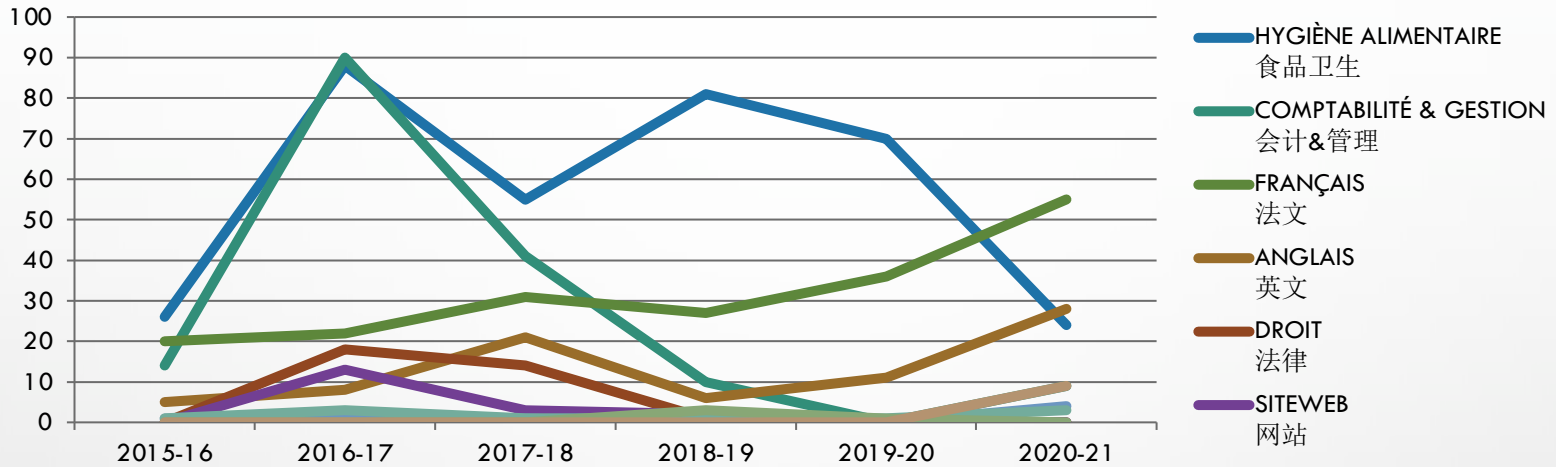
Nombre de formations par année

近几年课程数量趋势发展变化折线图

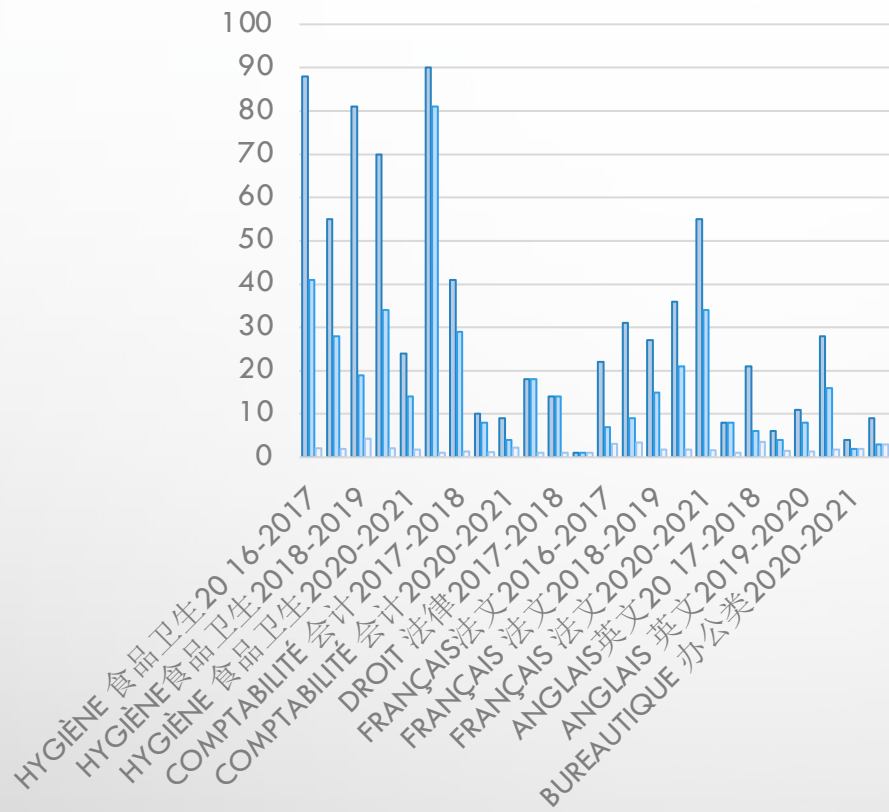


Nombre de stagiaires par année

近几年开设课程学员数量发展趋势变化折线图



ANALYSE DE L'ÉVOLUTION DE NOMBRE DE STAGIAIRES PAR SPÉCIALITÉ AU COURS DES ANNÉES



- Stagiaire 学员数
- Formation 课程数
- Nb stage/form 学员数/课程数

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 en 2019 et la plupart de ces formations ne sont terminées qu'en 2020 à cause des contraintes liées au covid 19. Cela explique sa proportion importante.





CHIFFRES CLÉS
CPF 2020-2021

NOUVEAUTÉ OFFRE DE L'ANNÉE LOGICIELS PAO PHOTOSHOP

En réponse à une demande réelle de nos clients (traitement des images sur leurs cartes ou site web), avec un ancien formateur diplômé en Ecole Internationale de Création Audiovisuelle et de Réalisation et riche en expériences dans la photographie (notamment celles récentes chez Air B & B), nous avons créé une nouvelle offre de formation en l'utilisation de base du logiciel PAO (Publication assistée par ordinateur) Photoshop.



NOUVEAUTÉ 2021
COMMUNICATION EXTERNE
RAPPORT D'ACTIVITÉ EN
CHINOIS!

Compte tenu que presque 100% de nos clients sont des ressortissants chinois ou d'origine chinoise, nous avons commencé de traduire notre rapport d'activité annuel, les mails types, formulaires d'évaluation en ligne dans le logiciel de gestion en chinois afin d'améliorer la qualité en ce qui concerne la communication externe.



INGÉNIERIE MÉTHODOLOGIE
PÉDAGOGIQUE



ACTUALISATION DES
COMPÉTENCES DES
INTERVENANTS

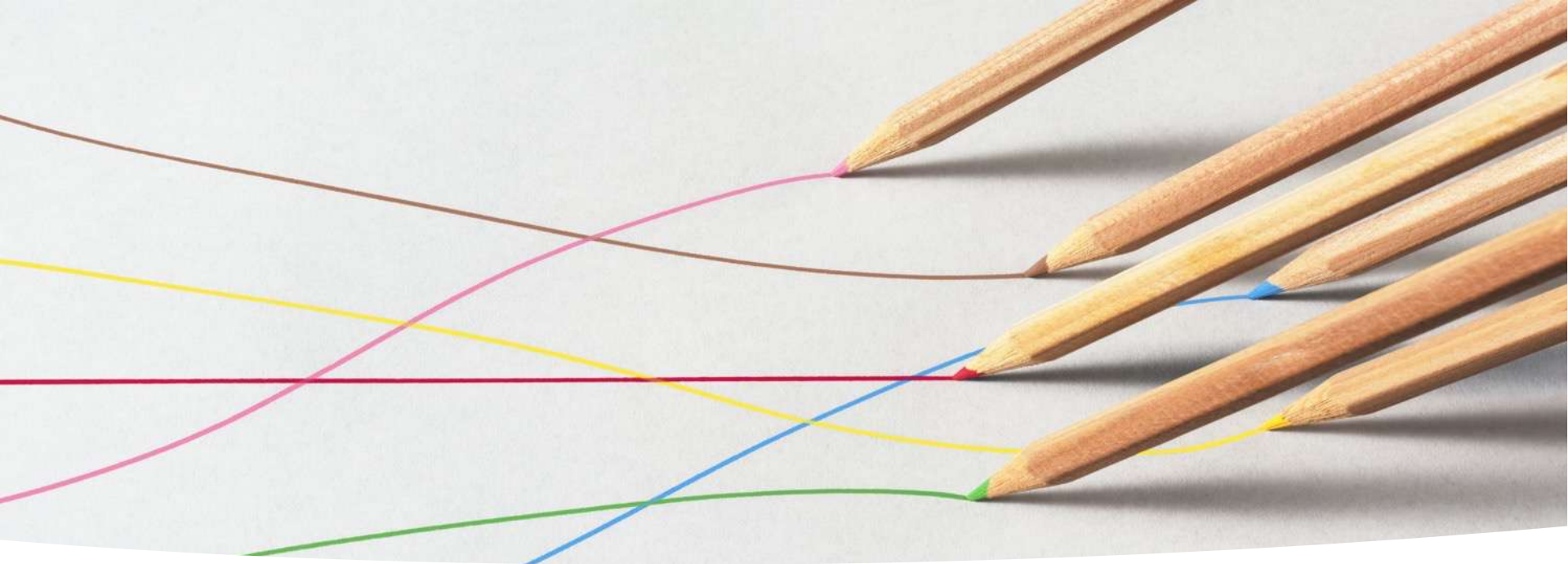


MOYENS
TECHNIQUES

**AMÉLIORATION
CONTINUE DES
MOYENS
HUMAINS,
PÉDAGOGIQUES
& TECHNIQUES**

MÉTHODOLOGIE CONSPECTUS





« 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 »

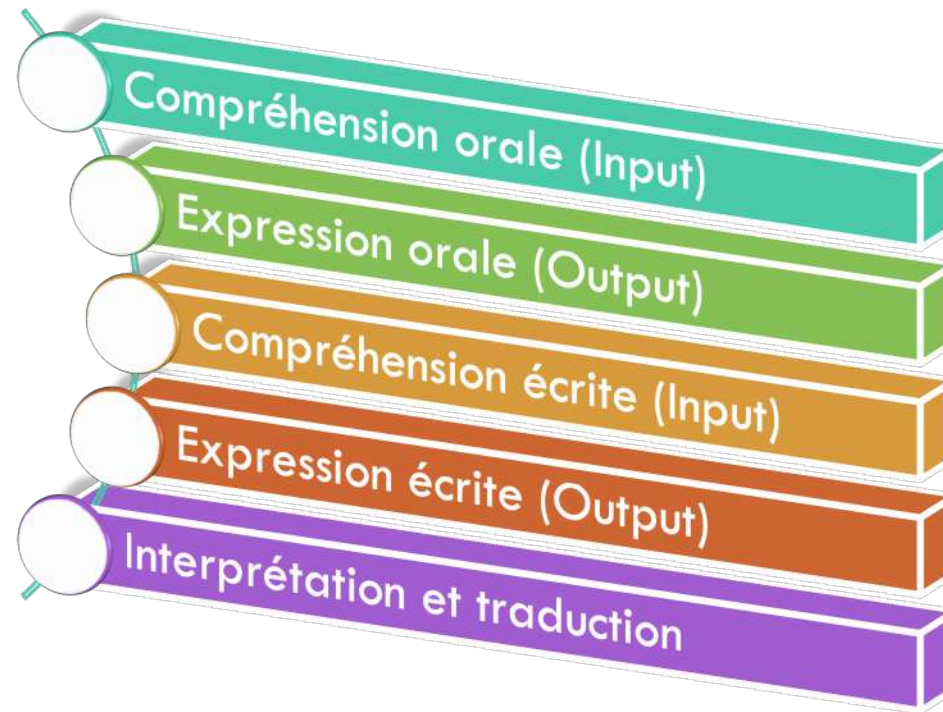
“授人以鱼，不如授之以渔，授人以鱼只救一时之急，授人以渔则可解一生之需。”

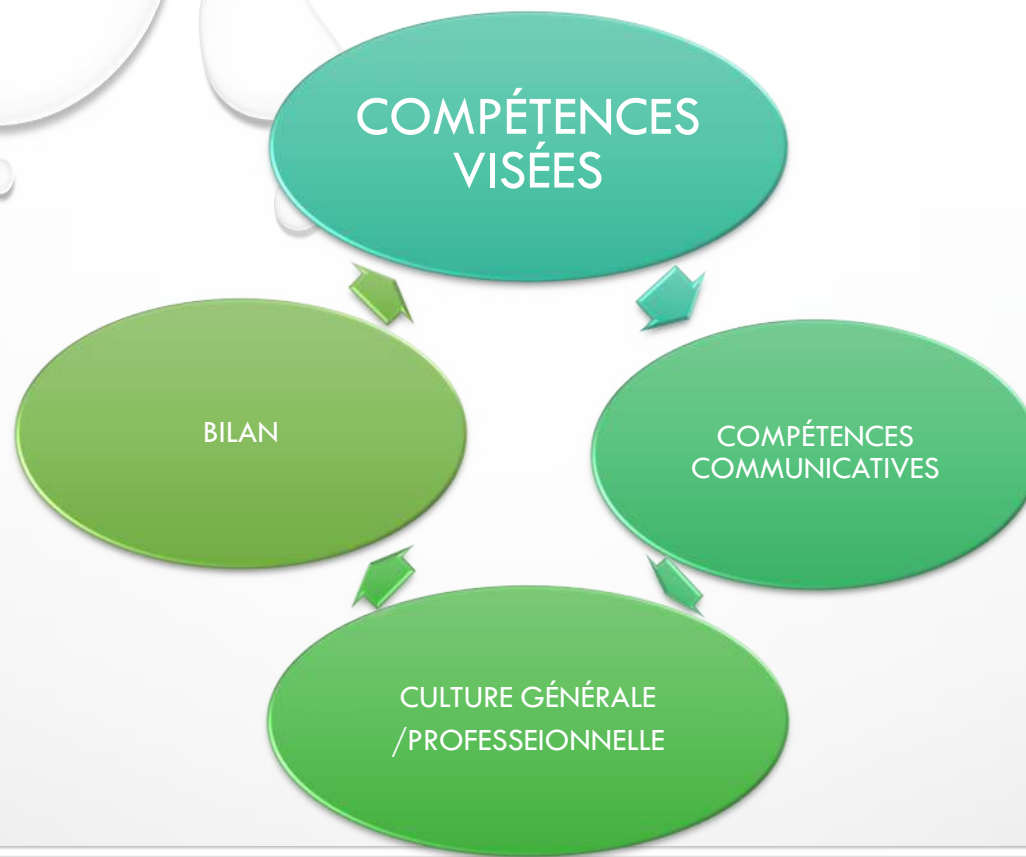
- 老子

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

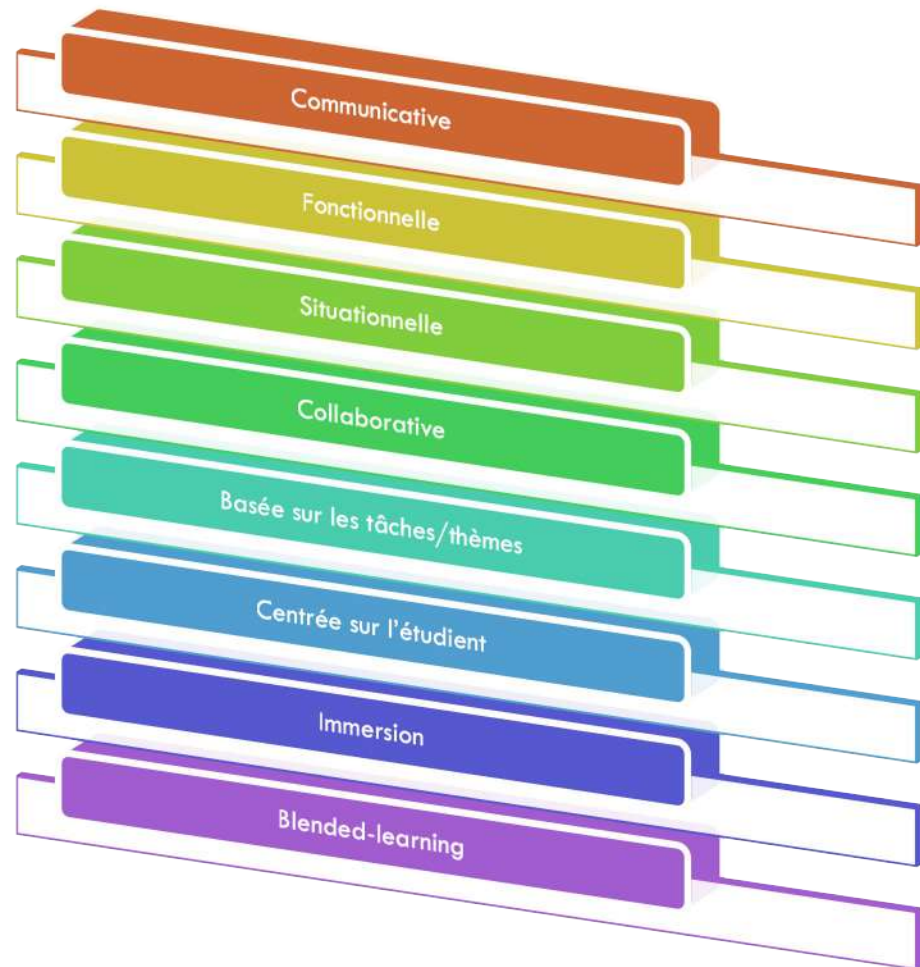
P

• PRATIQUE

P

• PRODUCTION

STYLES D'APPRENTISSAGE





Visuel

Auditif

Lecture / rédaction

Tactile / kinesthésique

NEIL FLEMING'S VAK/VARK MODEL

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).

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

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:

ACTUALISATION DES CONNAISSANCES DES FORMATRICES ET DES FORMATEURS



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)

CE QUI CHANGE EN 2021 DANS LE CONTEXT ETÉNDU DU COVID-19

- Entretien individuel à distance pour analyser les besoins et inquiétudes des intervenants
- Formation professionnelle à distance externe du personnel en powerpoint pour mieux améliorer et digitaliser les supports de cours
- 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 clientele
- L'intervenant et les stagiaires sont formés à l'usage d'outils adaptés pour les formations en distantiel



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)

Création et envoi
des 'Newsletters'

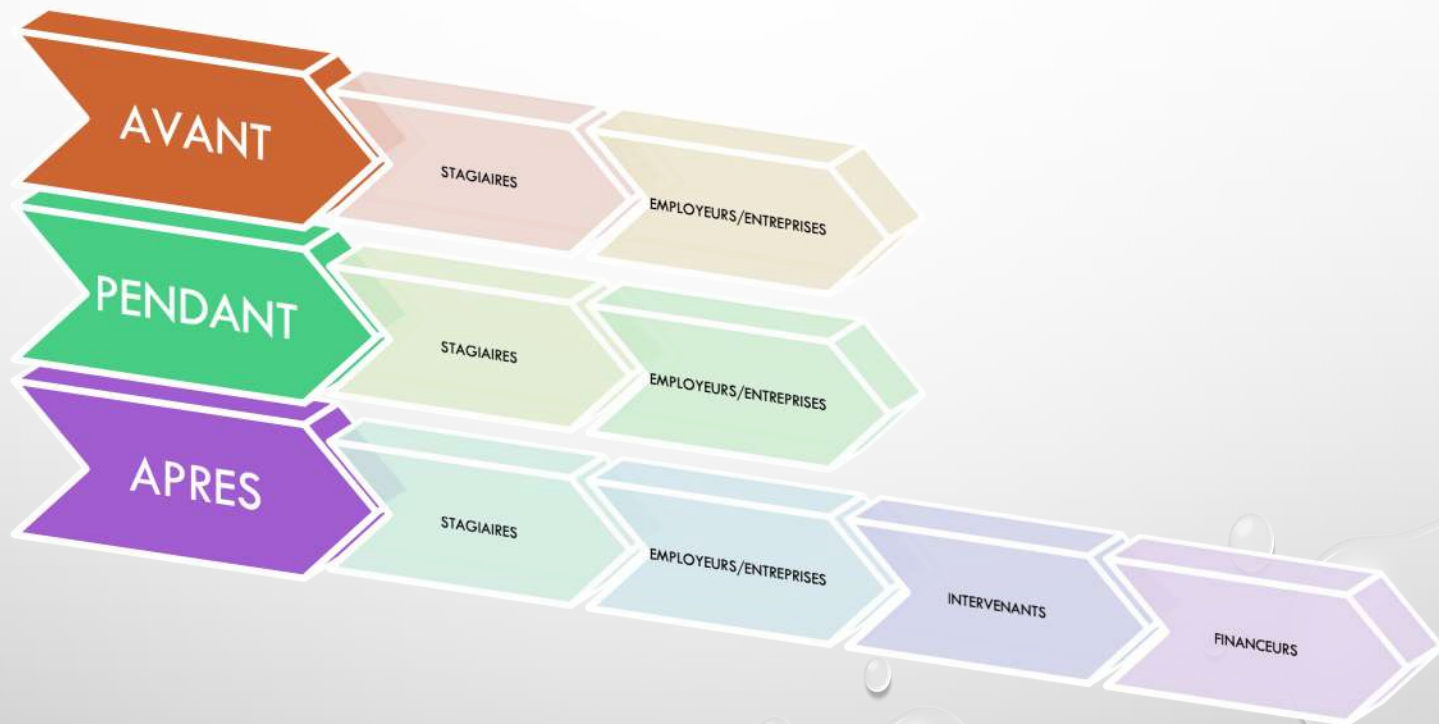
Signature de
présence en ligne


Import
programmes,
plan d'accès et
CV formateur

NOUVEAUTÉS
2021
LOTICIEL DE
GESTION DE
FORMATIONS

EVALUATION TOUT AU LONG DE LA FORMATION

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.





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.

EVALUATIONS
À CHAUD





EVALUATOINS À FROID

Les évaluatoins à froid envoyées queques mois après la formation aux stagiaries 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 seine de l'entreprise, ainsi que sur le marché du travail.

STAGIAIRES AVANT

- 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 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.

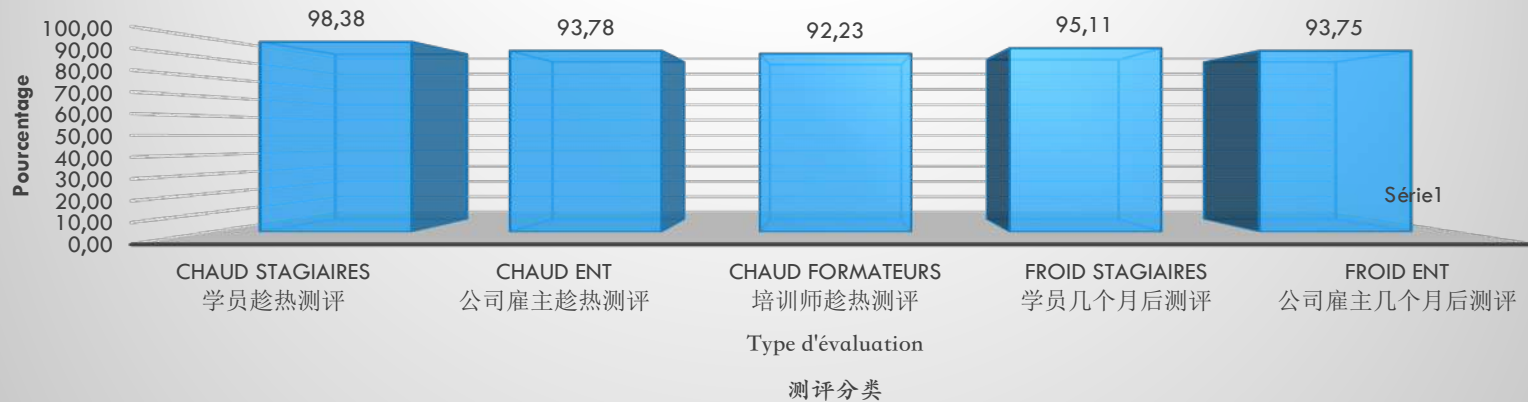
FORMATEURS (TRICES) APRES

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

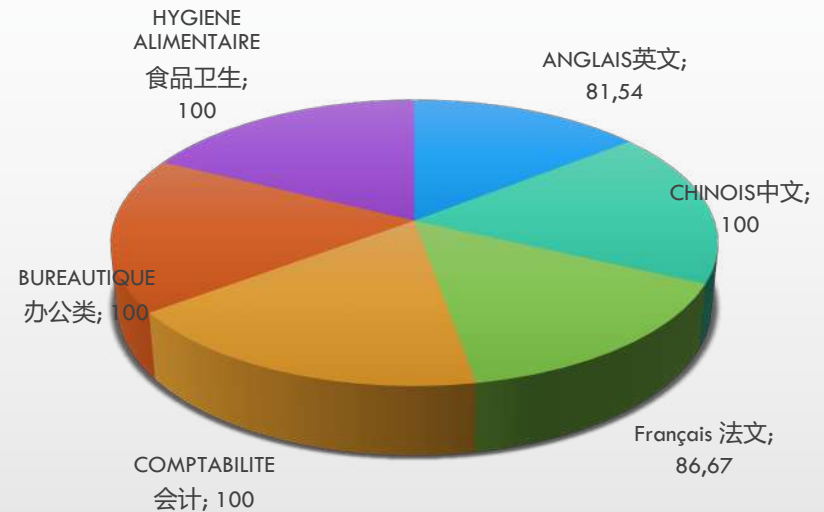
« Pourcentage 满意度 » par « Type d'évaluation 测评分类 »



TAUX DE SATISFACTION PAR DIFFÉRENTS ACTEURS ET PAR TYPE

TAUX DE RÉUSSITE AUX EXAMENS PAR FAMILLE DE FORMATION (EN %)

« Taux de Réussite » par « Famille »



- ANGLAIS 英文
- CHINOIS 中文
- Français 法文
- COMPTABILITE 会计
- BUREAUTIQUE 办公类
- HYGIENE ALIMENTAIRE 食品卫生
- PAO (LOGICIELS) 桌面出版 (软件)

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.



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.



TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

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 élargée régulièrement par stagiaires et intervenant par demi-journée;

Accompagnement personnalisé, administratif & technique permanent de conseiller(ère) dédiée(e) 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

Étapes 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



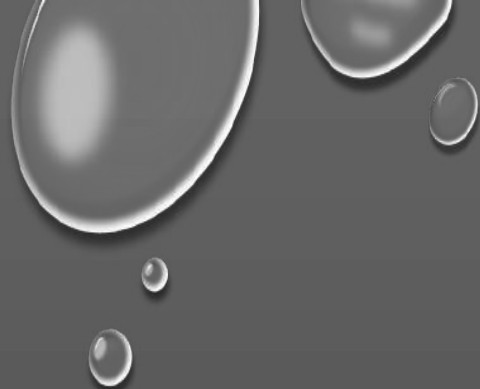
Absences prévues et justifiées/imprévues justifiées:

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'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 la reprise d'activité



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 2022

**Retour à
la
normale?**

Renforcer la procédure de qualité

Préparer un retour à la normale (formations en présentiel, rencontre annuelle physique des intervenants etc.)

Elargir les offres de formations dans le cadre du FNE dont l'éligibilité sera étendue en 07-2021
