

# NOTRE MÉTHODOLOGIE ET ENGAGEMENTS D'ACCOMPAGNEMENT ET / OU DE FORMATION

Document PUBLIC  
Conformément à notre certification

Version 1.1 du 01.04.2020

IDENTIFICATION DU BESOIN

ADAPTATION DU PROGRAMME

PROPOSITION

DÉROULEMENT DE LA PRESTATION

ÉVALUATION

SUIVI QUALITÉ

COMMUNICATION

PARTENARIATS

RSE

ANNEXES

# NOTRE MÉTHODOLOGIE ET ENGAGEMENTS D'ACCOMPAGNEMENT ET / OU DE FORMATION

## IDENTIFICATION DU BESOIN

- Chaque demande de formation fait l'objet d'un entretien, téléphonique, en face à face ou par mail.
- Toutes nos formations sont SUR MESURE, et l'identification du besoin est notre première étape.
- A ce stade, nous évoquerons l'éventualité d'avoir des participants en situation de handicap

## ADAPTATION DU PROGRAMME

- A l'issue de l'identification du besoin, le programme est soit conçu à 100% sur mesure, soit adapté.

## PROPOSITION

- Dans chacune de nos propositions d'accompagnement et/ou de formation, une rubrique « Votre demande » reformule l'identification de votre besoin
- Dans le cas d'une formation, une convention de formation est annexée :
  - Les prérequis pour suivre la formation sont indiqués
  - Les objectifs sont indiqués
  - La durée, dates et horaires sont indiqués

- Les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation sont indiqués, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.
- Les modalités et délais d'accès sont indiqués
- Le délai moyen constaté est de 30 jours après la validation de la convention de formation
- Les méthodes mobilisées sont indiquées (moyens techniques, pédagogiques et d'encadrement)

- Dans le cas d'une formation, ou tout autre accompagnement :
  - Le programme est indiqué, et il est daté (voir page 1 de la proposition commerciale)
  - Les tarifs sont indiqués
  - Les contacts assurant le suivi du dossier et son animation sont indiqués
  - Les modalités d'évaluation sont indiquées
- L'attention du commanditaire (DG et ou DRH) est attirée sur les modalités d'accès pour les personnes en situation de handicap. Nous tenons à leur disposition la liste des acteurs permettant leur orientation. Ceci est précisé dans chaque proposition commerciale.
- Sont joints à chaque proposition commerciale : Le Règlement intérieur et les Conditions Générales de Vente (également disponible sur notre site Internet)

PS : les formations étant en INTRA, toutes ces informations sont adressées à un seul interlocuteur, à savoir le commanditaire.

# NOTRE MÉTHODOLOGIE ET ENGAGEMENTS D'ACCOMPAGNEMENT ET / OU DE FORMATION

## DÉROULEMENT DE LA PRESTATION

- Nos prestations se déroulent exclusivement en INTRA entreprise, et nos clients sont exclusivement des entreprises de tourisme classées. A ce titre, la législation se rapportant aux ERP (Etablissement Recevant du Public) est de facto respectée.
- Pour les personnes en situation de handicap, il est précisé dans nos envois que nous recommandons « se rapprocher du service RH de votre entreprise. Nous tenons une liste des acteurs pouvant vous aider en ce sens. »
- La prestation peut se réaliser de 3 manières différentes :
  - En salle de formation, avec des stagiaires en position de U, avec un diaporama. Pour autant, ce n'est pas statique car nous privilégions pour des raisons d'ancrage pédagogique, la mise en situation par jeux de rôle. Ces derniers peuvent être filmés et visionnés....ou pas. Le formateur apprécie le rapport entre avantages (on va plus loin dans le détail lors du debriefing) et inconvénients (chronophage, mise en situation de stress de certains stagiaires) et adapte sa formation. Compte-tenu de l'expérience de la période de COVID-19, certaines sessions peuvent se dérouler en visio-conférence.

- En rendez-vous individuel, face à face
- En « live terrain », qui consiste, pendant les formations de 1 à 5 jours maxi, de mettre en situation les stagiaires directement sur leur lieu de travail. Deux cas de figure peuvent se présenter :
  - 1) Ils réalisent leur prestation sous le regard du formateur
  - 2) Il n'y a pas de client et le formateur joue le rôle du client

Dans les deux cas, il y a debriefing immédiat à l'issue de l'interaction, avec analyse et plan d'action d'amélioration.

- En cas d'absence d'un stagiaire inscrit, le commanditaire est averti à la pause.
- Prévention des abandons :

Voici les capteurs nous permettant de les prévenir et de les limiter

- En cas de participation insuffisante d'un participant, le formateur cherche à en analyser la cause, et le cas échéant à trouver des remèdes
- Au tour de table de fin de journée 1, le formateur pose la question « reviendrez vous demain ? ». Sous un aspect « humoristique », cela donne une indication concrète.

# NOTRE MÉTHODOLOGIE ET ENGAGEMENTS D'ACCOMPAGNEMENT ET / OU DE FORMATION

## ÉVALUATION

- Les méthodes d'évaluation de la conformité de la prestation aux objectifs sont précisées dans la proposition.
  - Elles dépendent du type de formation :
    - Dans le cas d'une formation collective en salle de réunion
    - Dans le cas d'une formation en situation de travail ( « live terrain »)
  - Également des thèmes de formation Relation client, Management, Commercial..).
  - La progression est mesurée par, d'une part l'évaluation en amont (questionnaire, test, mise en situation évaluée par le formateur) et celle à l'issue de la formation. Plusieurs options sont possibles :
    - évaluation en amont par le commanditaire, DRH ou chef de service, sur base du support fourni.
    - évaluation en début de session de formation, par des questions posées, ou une mise en situation par jeu de rôle. L'analyse faite de cette mise en situation (débriefing) par les stagiaires eux-mêmes permet au formateur de procéder à l'évaluation de chacun grâce au support grille.
- cette même grille est utilisée en fin de session, de la même manière pour mesurer la progression et le niveau de chacun en sortie de formation
  - selon les thèmes, des quizz peuvent se substituer ou EASYQUIZ (application mobile by BP Consulting) aux évaluations pré citées.
- Les modalités d'évaluation sont choisies en fonction des objectifs du client
  - L'outil d'évaluation dûment renseigné est conservé dans le dossier de la session avec la feuille de présence et les questionnaires de satisfaction.

# NOTRE MÉTHODOLOGIE ET ENGAGEMENTS D'ACCOMPAGNEMENT ET / OU DE FORMATION

## SUIVI QUALITÉ

- Chaque prestation fait l'objet d'une vérification de la satisfaction.
- Selon les cas, la vérification est assurée auprès du stagiaire par un questionnaire de satisfaction, ET également par un échange formalisé avec le commanditaire.
- Fréquence des suivis qualité :
  - Stagiaire : en fin de session de formation
  - Formateur (sur les conditions de sa prestation) : en fin de session de formation
  - Commanditaires : en novembre, avec une relance prévue en cas d'absence de réponse
  - Financeurs : en novembre, avec une relance prévue en cas d'absence de réponse

Un tableau de dynamique d'amélioration est tenu à jour au fil de l'eau, à chaque fois qu'une situation « remarquable » se produit lors d'une formation. (dont abandons)

## COMMUNICATION

- Chaque année, en avril, au moment de la rédaction des Bilans Pédagogiques et Financiers (BPF) pour les deux structures, le site Internet est remis à jour pour les données concernant :
  - Les heures stagiaires N-1
  - Les 'followers'
  - Le taux de satisfaction
  - Le taux de réussite en formation certifiante

# NOTRE MÉTHODOLOGIE ET ENGAGEMENTS D'ACCOMPAGNEMENT ET / OU DE FORMATION

## PARTENARIATS

En vue d'être « plus forts ensemble » et de bénéficier de valeurs ajoutées complémentaires, nous avons constitué un pool de consultants experts, une « THINK TANK » dénommée La SYNERGIE, dont les spécialités sont :

- ❖ Mobile Learning
- ❖ Organisme de formation détenteur de la certification pour le programme « Excellence Relationnelle pour un accueil client de qualité » code CPF 237006
- ❖ Expertise en Ingénierie de formation, en présentiel comme en mobile learning.

## RSE

Nous sommes à l'écoute de nos clients sur les demandes spécifiques et relatives aux personnes en situation de handicap.

# NOTRE MÉTHODOLOGIE ET ENGAGEMENTS D'ACCOMPAGNEMENT ET / OU DE FORMATION

## ELEMENTS FIGURANT DANS NOTRE PROPOSITION COMMERCIALE

Résumé de votre demande : .....

Prérequis : .....

Sauf éléments particuliers, pour MANAGEMENT : Toute personne encadrant au moins un collaborateur, pour COMMERCIAL : Toute personne en charge de commercialisation, RELATION CLIENT : Toute personne en contact direct avec la clientèle.

Objectifs : .....

Durée, dates et horaires : .....

Modalités et délais d'accès : Nous garantissons l'exécution de la prestation aux dates indiquées sous réserve de confirmation de votre part sous 15 jours. Si notre prestation fait l'objet d'une demande de prise en charge par un OPCO, le délai moyen constaté est de 30 jours après la validation de la convention de formation.

Organisation matérielle fournie par l'entreprise accueillant la formation : .....

Nous vous recommandons de communiquer aux stagiaires le programme, les objectifs et le déroulement de la formation. Nous nous tenons à leur disposition pour toute précision.

Contraintes : OUI/NON

(Si lors de l'analyse des besoins, nous avons identifié une ou plusieurs personnes en situation de handicap, nous mettrons en œuvre les solutions adaptées, ou sommes à même de les orienter)

Programme : détaillé en page suivante

Modalités d'évaluation : .....

Animateur : .....

Votre interlocuteur : .....

Programme : .....

Les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation - Les méthodes mobilisées sont indiquées (moyens techniques, pédagogiques et d'encadrement)