

# Stra|Formation

## Plans d'actions et les moyens spécifiques mis en oeuvre dans une démarche d'amélioration continue

Straformation met l'accent sur la démarche d'amélioration continue mise en place par l'organisme de formation. Il s'agit de démontrer la capacité de Straformation à analyser les appréciations et réclamations des clients, à identifier les axes d'amélioration et à mettre en œuvre des actions concrètes pour améliorer ses prestations.

Ce document présente les futurs plans d'actions et les mises en œuvre spécifiques que Straformation s'engage à réaliser pour répondre aux exigences de l'indicateur 32 Qualiopi.

### 1. Analyse des appréciations et réclamations

- **Mise en place d'un système de collecte des appréciations et réclamations:**
  - Création d'un formulaire d'appréciation en ligne accessible sur le site web de Straformation et à l'issue de chaque formation.
  - Mise à disposition d'une boîte de suggestion et/ou formulaire dans les locaux de Straformation
  - Encouragement des clients à formuler leurs appréciations et réclamations par email ou par téléphone (cet aspect est généralement réalisé au dernier jour de formation).
- **Analyse régulière des appréciations et réclamations:**
  - Collecte et centralisation des données recueillies.
  - Analyse des commentaires et identification des thèmes récurrents.
  - Quantification des données pour identifier les tendances et les **priorités d'amélioration**.

### 2. Identification des axes d'amélioration

- **Croisement des données des appréciations et réclamations avec d'autres indicateurs de performance:**
  - Taux de satisfaction des clients.
  - Taux de recommandation.
  - Taux d'abandon des formations.
  - Indicateurs liés à la qualité des prestations (ponctualité, respect du programme, etc.).
- **Prise en compte des besoins et attentes des clients:**
  - Analyse des demandes spécifiques formulées par les clients.
  - Étude des évolutions du marché et des tendances du secteur de la formation.
- **Identification des points forts et des points faibles de Straformation:**
  - Réflexion sur les processus internes et les pratiques mises en œuvre.
  - Benchmarking avec d'autres organismes de formation.

### 3. Mise en œuvre d'actions d'amélioration

- **Définition d'objectifs d'amélioration concrets et mesurables:**
  - Formulation d'objectifs SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes et Temporellement définis).
  - Priorisation des actions en fonction de leur impact potentiel sur la satisfaction des clients.
- **Élaboration d'un plan d'action détaillé:**
  - Définition des actions à mener pour atteindre chaque objectif.
  - Désignation des responsables de chaque action.
  - Établissement d'un calendrier pour la mise en œuvre des actions.
- **Mise en œuvre et suivi des actions d'amélioration:**
  - Communication du plan d'action aux équipes concernées.
  - Mise à disposition des ressources nécessaires à la réalisation des actions.
  - Suivi régulier de l'avancement des actions et des résultats obtenus.

### 4. Communication sur la démarche d'amélioration continue

- **Information des clients sur la démarche d'amélioration continue:**
  - Mention de la démarche sur le site web de Straformation.
  - Communication des actions entreprises dans les supports de communication de Straformation (newsletters, brochures, etc.).
- **Implication des collaborateurs dans la démarche d'amélioration continue:**
  - Organisation de réunions régulières pour recueillir les suggestions des collaborateurs.
  - Encouragement des collaborateurs à proposer des idées d'amélioration.
  - Valorisation des initiatives des collaborateurs qui contribuent à l'amélioration de la qualité des prestations.

**Straformation s'engage à mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue ambitieuse et efficace pour répondre aux exigences de l'indicateur 32 Qualiopi.**

L'analyse des appréciations et réclamations des clients, l'identification des axes d'amélioration et la mise en œuvre d'actions concrètes seront au cœur de cette démarche. Straformation est convaincu que cette approche permettra d'offrir à ses clients des prestations de qualité toujours croissante et de renforcer ainsi sa satisfaction.