

PLAN D'ACTION QUALITÉ – Année 2024

1. Indicateurs 2024

- Taux de réussite : 95 %
- Taux de satisfaction à chaud (questionnaire fin de formation) : seulement 50 % des stagiaires ont répondu
- Taux de satisfaction à froid (questionnaire 6 mois après) : seulement 30 % des stagiaires ont répondu
- Taux d'insertion professionnelle (estimation) : 80 %

2. Analyse

Points forts : réussite élevée, retour positif des répondants.

Point faible identifié : faible taux de réponse aux enquêtes → données pas assez représentatives.

Cause probable :

- étudiants peu disponibles après la formation
- absence de relance systématique
- formulaire pas perçu comme prioritaire.

3. Réclamations 2024

- Nombre de réclamations : 0
- Actions correctives : non applicable (aucune réclamation formelle).

4. Plan d'action 2025

| Objectif | Action prévue | Responsable | Échéance |
|--|--|------------------|--------------------------|
| Augmenter le taux de retour satisfaction à chaud (≥80 %) | Relancer systématiquement les étudiants non-répondants dans les 48h après fin de session | Référent qualité | Dès la prochaine session |
| Augmenter le taux de retour | Envoi automatique du questionnaire à 3 et 6 mois, avec relance | Référent qualité | 2025 |

| | | | |
|---------------------------------|---|----------------------------|------------|
| satisfaction à froid (≥60 %) | personnalisée par email et téléphone | | |
| Simplifier le recueil | Créer un formulaire plus court (3-4 questions clés) accessible sur mobile | Responsable pédagogique | Avril 2025 |
| Valoriser les retours | Informers les stagiaires que leurs réponses sont utilisées dans l'amélioration continue et qu'un bilan leur est envoyé | Thierry Supplie | Juin 2025 |