

PROCESS DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

LAERA à la volonté, dans le cadre de l'amélioration continue de son organisation, à mettre tous les moyens en œuvre pour répondre aux besoins de ses clients, participants, financeurs et formateurs.

C'est dans ce cadre que LAERA est engagé dans une démarche de Certification Qualité.



Qualité vis à vis des clients



- ✓ Identifier précisément les objectifs de formation et son adaptation au public formé
- ✓ Informer sur les compétences et expériences des intervenants
- ✓ Veille pédagogique, réglementaire et technique de l'équipe LAERA
- ✓ Retour d'expérience sur les conditions et le déroulé de la formation
- ✓ Proposition d'ajustement en cas de dysfonctionnements
- ✓ Recueil des suggestions et commentaires



Qualité vis à vis des participants



- ✓ Adapter les dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation au profil des stagiaires
- ✓ Créer l'adéquation entre les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation
- ✓ Veiller à la qualité de l'accueil
- ✓ Vérifier la qualité du matériel utilisé par le formateur
- ✓ Prendre en compte les appréciations rendues par les stagiaires

Concernant les retours des questionnaires des attentes, il est constaté un trop faible retour des participants. Une relance sera faite, à partir de 2023 lors de l'envoi du mail, sur l'importance de recevoir les réponses pour permettre au formateur de proposer une formation adaptée.

PROCESS DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE



Qualité vis à vis des financeurs →

- ✓ Qualité des dossiers envoyés
- ✓ Respect des délais des dossiers transmis par LAERA
- ✓ Qualité relationnelle
- ✓ Recueil des suggestions et commentaires



Qualité vis à vis des formateurs →

- ✓ Veiller à la qualification professionnelle et la formation continue en charge des formations
- ✓ Mettre à la disposition des formateurs le matériel nécessaire au bon fonctionnement de la formation
- ✓ Proposer des formations aux formateurs pour développer leurs compétences
- ✓ Recueil des suggestions et commentaires

Concernant le processus d'évaluation de l'atteinte des objectifs, il est constaté que les outils digitaux mis en œuvre ne permettent pas toujours de prouver la faisabilité de l'exercice.
Il est décidé de revenir sur des vérifications en mode papier pour garder une traçabilité.