

LA VALORISATION D'INDICATEURS QUALITÉ

Exemples



1 - Application des retours apprenants

Le constat

Le taux de satisfaction global en fin de formation était élevé, mais plusieurs apprenants laissaient des commentaires signalant un manque d'informations pratiques au démarrage.

L'indicateur mobilisé

Analyse qualitative des verbatims du questionnaire de satisfaction intermédiaire.



Les actions à mener

Révision du livret d'accueil avec ajout d'un plan d'accès, d'une présentation de l'équipe, et d'un mini lexique pour les non-initiés.



Le résultat

Une baisse significative des demandes d'informations en début de parcours, et une amélioration de la satisfaction exprimée sur la première semaine de formation.



2 – Diminution des taux d'abandon

Le constat

Le taux d'abandon dans un parcours de formation à distance dépassait 15 %, bien au-dessus des objectifs fixés.

L'indicateur mobilisé

Taux d'abandon, analysé par séquence et type de module.



Les actions à mener

Réorganisation du parcours avec un accompagnement renforcé sur les modules techniques, et la mise en place de points de contact réguliers avec un formateur référent.



Le résultat

Un taux d'abandon réduit à 7 % en un an, et une meilleure assiduité constatée dans les modules à distance.



3 – Optimisation des délais d'envoi des convocations

Le constat

Plusieurs bénéficiaires déclaraient ne pas avoir reçu leur convocation à temps, générant du stress et une mauvaise expérience initiale.

L'indicateur mobilisé

Délai moyen entre la date d'inscription et l'envoi de la convocation.



Les actions à mener

Mise en place d'un tableau de bord partagé pour suivre les inscriptions en temps réel et automatisation partielle de l'envoi des convocations.



Le résultat

Passage de 5 jours de délai moyen à 48 heures, et une disparition quasi totale des réclamations sur ce point.



**Un indicateur n'a de sens
que s'il est relié à une
observation terrain et qu'il
sert de déclencheur à une
amélioration.**

