

MODALITÉS D'INTERVENTION ET GESTION DE LA RELATION

1 - Modalités d'intervention pour nos formations

Nos formations peuvent être dispensées en Inter ou intra, en mode présentiel ou distanciel

➤ Les sessions en intra en présentiel (10 stagiaires maximum) ont lieu dans les locaux de l'entreprise concernée.

Elles peuvent être organisées pour des groupes ou en session individuelle. Elles se tiennent pendant les horaires de travail de l'entreprise.

➤ Les sessions Intra et Inter en distanciel (8 stagiaires maximum) sont organisées en visioconférence et prise de main à distance.

➤ Les sessions Inter ont lieu dans les locaux de nos partenaires référencés. Les sessions de groupe comportent un maximum de 10 stagiaires.

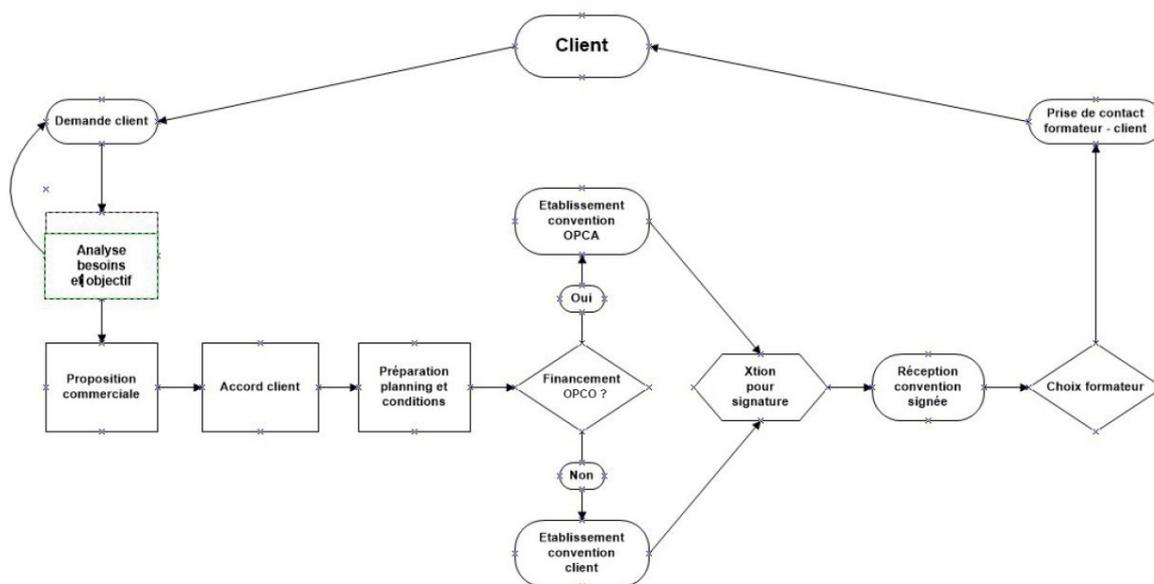
Des sessions individuelles peuvent également être organisées pour certaines formations spécifiques.

Elles se tiennent pendant les horaires d'ouverture de notre organisme.

2 – Gestion de la relation

La gestion de la relation se fait selon la procédure définie ci-dessous.

Les convocations sont transmises par l'intermédiaire du service formation de l'entreprise demandeuse (formation Intra) ou directement aux stagiaires (formation Inter).





3 – Adaptation de la formation.

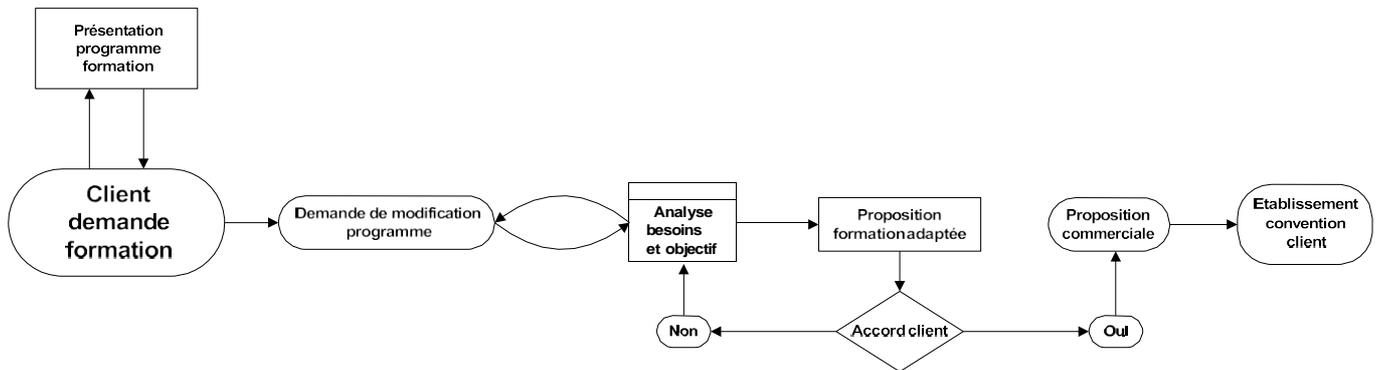
Au cas où le programme standard de la formation ne convient pas au donneur d'ordre, un processus d'adaptation est entamé (c/f schéma processus)

Le client expose ses besoins par un échange téléphonique, la grille d'analyse des besoins est alors complétée. Cet échange peut être complété par une visioconférence avec le responsable formation de l'entreprise concernée.

Escale Formation propose ensuite un module adapté en contenu et en durée, correspondant aux demandes du client.

Après accord du client, le module est validé et une convention correspondante est établie et lui est transmise.

Processus adaptation formation



Nota : Dans l'éventualité où ce module présente un intérêt pour d'autres clients, il peut-être intégré au catalogue standard.



PROCÉDURE DE GESTION ET SUIVI DES RUPTURES

- Avant la formation, une convocation est adressée aux stagiaires rappelant les dates, le lieu et le contenu de la formation, une semaine avant le début de la formation avec demande de confirmation de réception.
- Pour les formations séquencées, un rappel des futures dates de formation est adressé aux stagiaires, minimum trois jours avant la date de formation avec demande de confirmation de réception.
- A la fin de chaque journée de formation, le formateur rappelle les objectifs et contenu de la journée de formation à venir.
 - Le formateur précise qu'il reste à l'écoute de tout stagiaire qui souhaiterait s'entretenir avec lui afin de pouvoir aborder toute question ou difficulté rencontrée par le stagiaire dans le déroulement de la formation.

Cas de la visioconférence individuelle : En cas d'absence 5 minutes après l'heure du début théorique de la formation, le formateur peut appeler le stagiaire par téléphone pour s'enquérir du motif de son absence (problème technique, problème de connexion, etc...) et lui proposer lorsque c'est possible une solution technique ou un report de la session de formation sur une date ultérieure. Une nouvelle convocation lui est alors adressée par mail.

Si une rupture est constatée, le tableau des ruptures est alors complété.

On y retrouve une analyse des raisons de la rupture et les solutions mises en place.

PROCÉDURE DE GESTION DES DYSFONCTIONNEMENTS ET RÉCLAMATIONS

Toutes réclamations et/ou dysfonctionnements sont relevés et consignés dans le registre des réclamations. Ces réclamations et/ou dysfonctionnements auront été analysés et traités avant d'être consignés.

PROCÉDURE D'AMÉLIORATION

Toutes les évolutions techniques, réglementaires et métiers appliqués dans le process de formation sont consignées dans le tableau d'amélioration.