

## Bureaux Nancy (54) et Saint Dié des Vosges (88)

Tél 06 25 92 36 17 ac@carrus-conseil.fr

[www.carrus-conseil.fr](http://www.carrus-conseil.fr)

N° activité de formation : 41 54 03448 54

# ENGAGEMENT QUALITE 2025

## Planification et détermination des besoins

1. **Investigation approfondie des attentes et des besoins** : Utiliser des méthodes qualitatives (entretiens, groupes de discussion) en plus des enquêtes quantitatives pour mieux cerner les préoccupations.
2. **Échanges collaboratifs pour l'identification des besoins** : Mettre en place des ateliers participatifs visant à favoriser l'expression des besoins de toutes les parties prenantes.
3. **Préconisations d'intervention adaptées** : Élaborer des recommandations basées sur une analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités, menaces) des besoins identifiés.
4. **Hiérarchisation dynamique des thèmes à aborder** : Utiliser un système de vote ou de priorisation participatif pour ajuster la hiérarchisation en fonction des retours de tous les acteurs.
5. **Capacité d'adaptation en fonction des besoins exprimés** : Créer un tableau de bord pour suivre les besoins en temps réel et ajuster l'offre de services en conséquence.

## Conception des prestations d'accompagnement ou des formations

1. **Conception d'une trame d'intervention modulable** : Prévoir une trame adaptable qui permet d'intégrer des retours instantanés des participants.
2. **Choix des modules en fonction des évaluations** : Utiliser les données recueillies pour sélectionner les modules les plus pertinents à travers une analyse des besoins exprimés.
3. **Préparation de supports pédagogiques interactifs** : Intégrer des outils numériques pour dynamiser les supports et favoriser l'interaction (quiz, vidéos).
4. **Sélection d'outils innovants pour l'accompagnement** : Explorer des technologies récentes (applications, plateformes collaboratives) pour enrichir l'expérience d'apprentissage.
5. **Élaboration d'un devis transparent et flexible** : Proposer un devis détaillé qui montre la valeur ajoutée des prestations en fonction des besoins spécifiques.

## Réalisation des prestations d'accompagnement et des formations

1. **Accueil chaleureux et inclusif** : Mettre en place des stratégies d'accueil personnalisées pour instaurer un climat d'apprentissage positif dès le début.
2. **Identification des freins et leviers d'apprentissage** : Développer un premier échange interactif pour que les participants puissent partager leurs attentes et préoccupations.
3. **Cas pratiques en cohérence avec la théorie** : Utiliser des études de cas réels et des mises en situation pertinentes pour un apprentissage contextualisé.
4. **Récapitulatif interactif** : Intégrer un moment de partage où chaque participant exprime ses points clés et les objectifs à mettre en œuvre en petits groupes.

5. **Questionnaire de satisfaction optimisé** : Utiliser des outils numériques pour recueillir les avis à chaud et faciliter l'analyse des résultats.

## Mesure de la satisfaction des clients

1. **Questionnaire de satisfaction à chaud** : Assurer la rapidité de l'analyse des réponses pour permettre des ajustements immédiats si nécessaire.
2. **Évaluation à froid détaillée** : Créer des entretiens de suivi ou des focus groupes pour approfondir l'évaluation des attentes de l'accompagnement.
3. **Questionnaire pour le donneur d'ordre sur l'accompagnement** : Proposer un questionnaire en face-à-face ou par téléphone pour récolter des retours qualitatifs.
4. **Retour des financeurs structuré** : Instaurer un cadre de suivi spécifique pour évaluer systématiquement les retours financiers.
5. **Grille d'évaluation complète** : Ajouter des indicateurs de progression à la grille d'évaluation pour mieux visualiser l'impact de la formation.

## Amélioration continue

1. **Analyse approfondie des questionnaires de satisfaction** : Constituer un comité de pilotage pour étudier les résultats et faire des retours concrets à l'équipe.
2. **Retour sur le questionnaire "donneur d'ordre"** : Prévoir des réunions de débriefing pour discuter des retours et ajuster les services.
3. **Prise en compte des exigences des financeurs** : Mettre en place un tableau de suivi des exigences et des recommandations pour s'assurer qu'elles sont respectées.
4. **Réactualisation des contenus législatifs** : Créer un calendrier de révision des contenus en lien avec les évolutions réglementaires.
5. **Innovation dans les outils de pratique** : Organiser des séances de brainstorming régulières pour recueillir et tester de nouvelles idées de supports et méthodes.