

2.3 Descriptif de la démarche d'amélioration continue de CONTROL^{AC} Provence

CONTROL^{AC} Provence a une démarche qualité interne formalisée. Sylvia CHAUVIN, gérante de Control^{AC} Provence a développé un programme de gestion des formations sous le logiciel de base de données MICROSOFT ACCESS.

A chaque fin de formation, chaque participant remplit une évaluation à chaud. Les résultats sont saisis dans notre base de données, ci-dessous copie d'écran :

The screenshot shows a Microsoft Access application window titled 'INSCRIPTION'. It displays a form for entering participant information and evaluation results. The 'Participants' table is visible, showing columns for participant name, email, absence status, and ratings for 10 questions (Q1-Q10). The interface includes a menu bar, a toolbar with various actions like 'Ajouter', 'Modifier', and 'Supprimer', and a status bar at the bottom.

La saisie de ces informations, nous permet d'obtenir des statistiques sur une période choisie. Ci-dessous, par exemple sur l'année 2016.

RAPPORT D'AUDIT - SATISFACTION STAGIAIRES ANNEE 2016

Satisfaction Stagiaires du 01/12/2016 au 31/12/2016

Synthèse des questionnaires de fin de stage

Nombre de stagiaires ayant répondu au questionnaire:

563

Réponse aux attentes du stagiaire :

99,95%

Compétences pédagogiques formateurs :

99,98%

Compétences techniques formateurs :

100,00%

Qualité de notre accueil :

100,00%

Satisfaction générale :

99,99%

Recommanderiez vous ce stage :

100,00%

CONTROL[^]C Provence s'attache à remplir les six critères du décret qualité du 30/06/2015 se déclinant en vingt et un indicateurs qualité et à respecter ses obligations légales.

La démarche qualité interne consiste donc en la mise en œuvre et l'amélioration continue des différentes procédures et outils décrits et/ou attestés lors de la saisie de la réponse au décret qualité sur le site www.data-dock.fr.

Les traitements des retours externes (retours clients, évaluation) et internes (formateurs, etc.), permettant d'améliorer l'offre de formation, sont spécifiés dans les indicateurs concernés, notamment au niveau du critère n°6.

En tant que structure à taille humaine, CONTROL[^]C Provence ne réalise pas de rapports d'audit interne, sa gérante, Sylvia CHAUVIN étant au cœur des relations et actions à destination des parties prenantes et de l'amélioration continue de notre offre de formation.