

Critère 6 : L'accueil facilité

Indicateur 10 (indicateur Éduform)

Plan Planifier

Sens, objectifs du critère

Le prestataire garantit un accueil de qualité, à distance ou sur site.

Faciliter le premier contact.

Orienter vers le bon interlocuteur.

Fluidifier les relations entre la structure et les bénéficiaires.

Non-conformité

Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par une mise en œuvre partielle des mesures définies concernant l'information, le traitement des demandes, l'orientation, l'accueil.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par un défaut récurrent des conditions d'accueil.

Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps

1. Dans un site avec personnel permanent de l'organisme de formation

Comment est assurée la formation du personnel d'accueil pour qu'ils soient sensibilisés aux besoins et aux attentes des différents types de publics (adultes, jeunes, parents, professionnels, besoins spécifiques, etc.) ?

Comment les personnels d'accueil sont-ils informés de la mise à jour des prestations proposées par le prestataire ? Quels sont les moyens et supports utilisés ?

Comment les demandes et les réponses apportées sont-elles traitées, enregistrées et suivies ? Un délai de réponse est-il fixé ?

Quels sont les moyens utilisés pour transmettre les demandes aux interlocuteurs compétents ?

Comment les interactions entre les différents personnels sont-elles favorisées ?

Quels sont les outils ou documents d'aide à la prise en charge des demandes : guide à destination des personnels d'accueil, réponses type, etc. ?

2. Dans un site sans personnel permanent de l'organisme de formation

Les personnels concernés sur chaque site de réalisation sont-ils formés à l'accueil des publics des différents types d'actions et en capacité d'orienter vers les bons interlocuteurs (par exemple pour les structures de l'Éducation nationale : Greta, DDFPT, bureau des entreprises...) ?

3. Sur les deux types de site

La signalétique sur les lieux d'accueil et de réalisation est-elle compréhensible, facilement repérable pour tous les types de publics ?

Des espaces d'accueil sont-ils prévus sur chaque site ? En quoi sont-ils adaptés ?

Comment l'accueil des personnes à besoins spécifiques est-il garanti ?

Lorsque le prestataire n'est pas en mesure de répondre à la sollicitation, comment réoriente-t-il le demandeur ?

Comment la satisfaction des publics est-elle collectée et utilisée pour améliorer les services d'accueil ?

Catégorie d'action

AF	BdC	VAE	FA
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓

Check Évaluer

Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de traitement des demandes

Taux de traitement des demandes dans les délais fixés

Taux de satisfaction des usagers

Taux de satisfaction des stagiaires sur l'item « accueil, information, conseil ».