

**Critère 6 : L’accueil facilité**

**Indicateur 10 (indicateur Éduform)**

EDU QUAL 406

V1 22-05-24

**Non-conformité**

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

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

|  |
| --- |
| **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 ». |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Do** Mettre en œuvre | | | | |
| **Acteurs - Actions - Moyens - Temps** | Catégorie d’action | | | |
| AF | BdC | VAE | FA |
| **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 ? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

|  |
| --- |
| **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. |