

## FORMATION DISPENSEE PAR LE CABINET ODYSSEE CONSULTANTS, SUR LA CERTIFICATION SGS QUALICERT RE/NAI.

### 4 Modules - Assistance pour la conduite d'une démarche qualité :

<b>Module 1 :</b> <b>Accueil et accompagnement du demandeur d'emploi (1 jour)</b>	<b>Module 2 :</b> <b>Relation Association intermédiaire / Client (1 jour)</b>	<b>Module 3 :</b> <b>Suivi de la mission (1 jour)</b>	<b>Module 4 :</b> <b>Suivi Qualité (1 jour)</b>
<p><b>Objectif :</b></p> <p>Comprendre et maîtriser les règles du référentiel de certification de services relatives à l'accueil, l'intégration, l'accompagnement et le suivi du demandeur d'emploi.</p> <p><b>1. Accueil et inscription du demandeur d'emploi :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prérequis des personnels chargés de l'accueil : connaître l'organisme, son fonctionnement, les métiers qu'il propose ;</li> <li>• Obligation de traçabilité ; procédure d'inscription du demandeur et enregistrement ;</li> </ul> <p><b>2. Accompagnement et suivi du demandeur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rôle du conseiller d'insertion professionnel ;</li> <li>• Le diagnostic social et professionnel : conduite et contenu ;</li> <li>• Le dossier du demandeur d'emploi : mieux connaître pour mieux accompagner ;</li> <li>• Le suivi du demandeur d'emploi : évaluer l'avancement du demandeur dans son parcours d'insertion professionnelle (procédure et outils de suivi).</li> </ul> <p><b>3. Questions diverses :</b> Support pédagogique, animation Powerpoint + rédaction</p>	<p><b>Objectif :</b></p> <p>Comprendre et maîtriser les règles du référentiel de certification de services relatives à l'accueil, l'information du client et à la mise en œuvre de la mission</p> <p><b>1. Accueil et information du client / utilisateur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation et compétences des personnels chargés de l'accueil ;</li> <li>• Documentation à mettre à disposition ;</li> <li>• Obligation de traçabilité : procédure d'enregistrement des demandes.</li> </ul> <p><b>2. Mise en place de la mission :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire coïncider demande du client et mise à disposition de personnel ;</li> <li>• Les préalables : le contrat de mise à disposition, les consignes pour la réalisation de la mission ;</li> <li>• Réalisation de la mission et continuité du service.</li> </ul> <p><b>3. Questions diverses :</b> Support pédagogique, animation Powerpoint + rédaction</p>	<p><b>Objectif :</b></p> <p>Comprendre et maîtriser les règles du référentiel de certification de services relatives au suivi et au bilan de la mission d'insertion.</p> <p><b>1. Suivi de la mission:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguer les missions (+ ou - 35 h).</li> <li>• Créer et utiliser les outils de suivi;</li> </ul> <p><b>2. Bilan de la mission :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les documents de fin de mission : relevé d'heures et facturation ;</li> <li>• La relation client en fin de mission.</li> </ul> <p><b>3. Questions diverses :</b> Support pédagogique, animation Powerpoint + rédaction</p>	<p><b>Objectif :</b></p> <p>Comprendre et maîtriser les règles du référentiel de certification de services relatives au suivi qualité.</p> <p><b>1. Gestion des dysfonctionnements et réclamations :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter et gérer les dysfonctionnements ;</li> <li>• Savoir tirer des enseignements du traitement des dysfonctionnements et réclamations : le plan d'amélioration continue.</li> </ul> <p><b>2. Suivi propre au référentiel de certification de services :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des réclamations ;</li> <li>• Enquête annuelle de satisfaction : création du questionnaire, traitement des retours ;</li> <li>• Le contrôle interne annuel : procédure, support et intégration des résultats de l'enquête de satisfaction dans le plan d'amélioration.</li> </ul> <p><b>3. Questions diverses :</b> Support pédagogique, animation Powerpoint + rédaction.</p>

Un minimum de 6 participants est requis afin de programmer la session de formation en région, aux lieux et dates à définir.

Les conditions d'annulation sont prévues en annexe des conditions générales de vente.