



PROTOCOLE DE GESTION DE LA PARTICIPATION

DES PARTIES PRENANTES À L'AMÉLIORATION CONTINUE DU SERVICE CEFRAS

Le CEFRAS est une entreprise de service évoluant dans le domaine de la formation professionnelle. A ce titre elle conçoit et met en œuvre des actions de formation sociales et médico-sociales à destination des salariés ou des demandeurs d'emploi.

A partir d'un système s'appuyant sur :

- Un personnel de contact : cadres de formation, assistantes de formation, formateurs occasionnels
- Une organisation matérielle : locaux, salles de cours, CDI, dossiers administratifs, supports de communication, fiches de renseignements, etc.

Le CEFRAS offre un service de formation à ses clients

- Les structures sociales et médico-sociales
- Les collectivités territoriales
- Les personnes physiques

Les relations entre les corps du système conduisent à aboutir à un service de qualité répondant aux besoins et attentes des clients. Il est donc important de rechercher régulièrement des axes d'amélioration sur le fonctionnement. Ainsi le CEFRAS s'appuie sur diverses modalités participatives pour recueillir de la part des stagiaires, des salariés, des partenaires des éléments d'appréciation qualitatives sur plusieurs dimensions :

- Pédagogique
- Matérielle
- Organisationnelle
- Fonctionnelle
- Financière
- Relationnelle

Les documents et les instances pour recueillir les données sont en lien avec les caractéristiques des parties prenantes et recouvrent :

Pour les salariés du CEFRAS :

- Les réunions des établissements
- Les réunions de l'équipe administrative
- Les réunions des équipes pédagogiques des filières métiers
- Les réunions institutionnelles
- Les Propos spontanés
- Les entretiens annuels
- Les mails et les courriers

Pour les formateurs occasionnels :

- Les réunions annuelles des FO
- Les échanges avec les cadres de formation
- Les mails et les courriers

Pour les stagiaires :

- Les bilans collectifs intermédiaires et de fin de formation
- Les bilans individuels écrits de fin de formation
- Les mails et les courriers

Pour les partenaires :

- Les réunions de directeurs
- Les échanges téléphoniques
- Les mails et les courriers
- Les réunions de tuteurs
- Les visites de stages

Les points relevés au travers des instances et des documents sont compilés dans un tableau par l'assistante de direction sous couvert du directeur de l'établissement. Ensuite ils sont portés en débat dans les réunions d'établissement et/ou au CODIR afin d'obtenir le meilleur compromis entre les expressions, les référentiels réglementaires et les possibilités diverses du CEFRAS.

Au final, à partir de la participation des acteurs engagés dans la formation, le CEFRAS peut transformer des situations existantes pour franchir une étape et ainsi améliorer la qualité de ses dispositifs de formation.

Ce protocole est mis en ligne sur le site Internet du CEFRAS www.cefras.com – Rubrique « Mentions Légales ».