

REFERENTIEL NATIONAL QUALITE

Critère 3 : Fiche ressource « accueil des apprenants » – Indicateur 9

Processus d'accueil des apprenants

Phase	Tâche effectuée	Qui/quelle fonction assure cette tâche	Comment
Avant la formation	Envoi convention de la formation sur la base de l'écoute des besoins Intégrant programme et règlement intérieur et modalités de réclamations	Ex secretariat adm	Convention type
	Envoi convocation intégrant plan d'accès	Ex secretariat adm	Convocation type et plan d'accès
Accueil 1 ^{er} jour	Présentation de l'organisme	Ex direction ou formateur	Ex slide ppt
	Présentation du déroulement de la formation et du programme	Ex formateur	Ex slide ppt
	Présentation des éléments logistique de la formation (repas, toilettes horaires etc)	Ex formateur	
	Présentation des règles de sécurité liées au bâtiment et du règlement intérieur	Ex formateur	Ex slide ppt
	Présentation des dispositions à prendre par les apprenants en cas de difficultés ou d'aleas (ex alerter le sec adm)	Ex formateur	Ex slide ppt
	Présentation des dispositions à prendre par les apprenants au cas ils souhaitent présenter une réclamation et du fait qu'un questionnaire de satisfaction sera à renseigner en fin de formation	Ex formateur	Ex slide ppt
	Présentation des modalités d'évaluation des prérequis	Ex formateur	Ex slide ppt
	Présentation des modalités d'évaluation des acquis	Ex formateur	Ex slide ppt