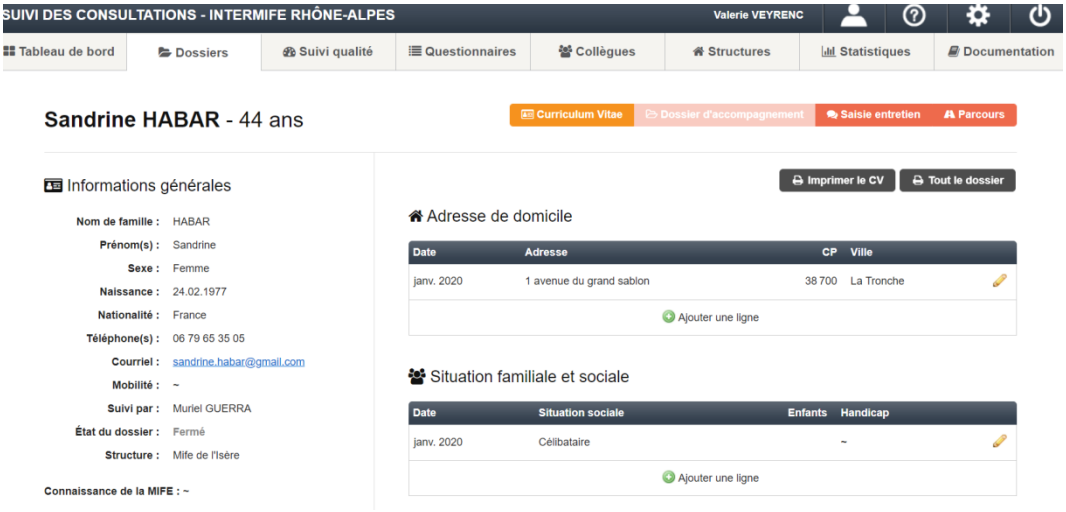
ATELIER 1

Eléments à préparer	Particularité / Actions à mener
Liste des logiciels actuels	Pour chaque outil utilisé, lister le nom du logiciel ou du fichier utilisé ainsi que sa fonction pour, par exemple, le suivi commercial, le suivi des stagiaires, la facturation, la comptabilité… Indiquer également s'il y a un projet de refonte de votre site web.
Process de travail	Référencer et décrire succinctement les différents process de votre structure.
Liste des collaborateurs	Compléter le fichier ***Annexe 5 - Liste_des_collaborateurs.xls***

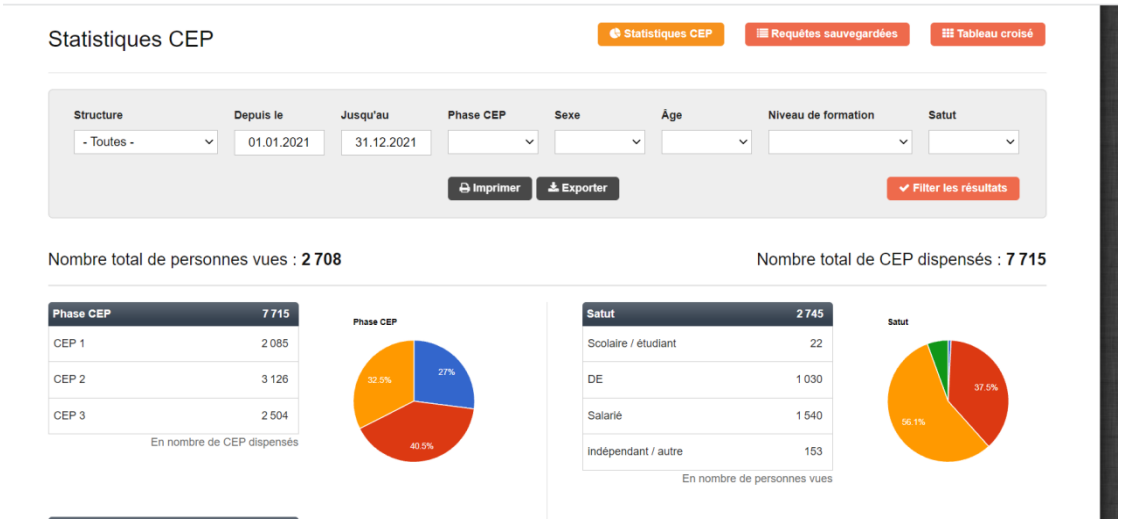
Logiciel BD.InterMIFE est

- ⇨ **Un logiciel multisite**

- ⇨ **un Logiciel de parcours** – base de données qui permet de suivre le parcours de la personne tout au long de RDV dans des modalités en présentiel ou distanciel.



- ⇨ **Un logiciel de statistiques** – permet la remontée des indicateurs régionaux principalement.



Ces statistiques permettent de rendre un tableau excel régional à la Région *(voir doc)*

- ⇨ **Un logiciel de pilotage de la qualité** – enquête de satisfaction unique pour toutes les entités – envoyées automatiquement 3 semaines après le premier contact – enquête de suivi à 6 mois envoyée après le dernier RDV.

Après le : 01.01.2021 Avant le : 31.12.2021 Structure : - Toutes - Afficher

Indicateurs globaux

Nombre de rendez-vous à 20 jours	1 675	Nombre de permier RDV CEP1 ayant eu lieu au plus tard 20 jours après la date de début d'accompagnement
Nombre de dossiers suivis (CEP1)	266	Nombre de dossier CEP1, non-fermés et ouvert depuis plus de 3 mois
Taux de plans d'action (CEP2)	0,12	Nombre de CEP2 "Plan d'action" (136) par rapport au nombre de CEP1 "Service complémentaire interne" (1 149)
Nombre de bilans (CEP3)	51 %	Pourcentage de personnes ayant une sortie CEP3 (475) par rapport au nombre de personnes vues en CEP3 (927)
Taux de plans d'action	0,16	Nombre de plan d'action (485) par rapport au nombre de RDV en CEP2 (3 127)
Durée moyenne de l'accompagnement CEP2	139 min	1 469 personnes totalisant 203 290 minutes d'entretien CEP2 en 3 127 RDV (2,1 RDV par personne, 65 min par RDV)
Durée moyenne de l'accompagnement CEP3	213 min	927 personnes totalisant 193 326 minutes d'entretien CEP3 en 2 505 RDV (2,7 RDV par personne, 77 min par RDV)
Taux de clôture des dossiers	0,49	Nombre de dossiers fermés (2 041) par rapport au nombre total de dossier ouvert il y a plus de deux ans (4 142)
Nombre de NPAI	0	Nombre de mail non reçus

Taux de retour «Votre accueil à la MIFE»

	Envois	Retours	Taux
Almira MEDIC	1	0	0 %
Almira MEDIC	2	1	50 %
Anne Sophie DOUCET - ALVAREZ	80	17	21 %

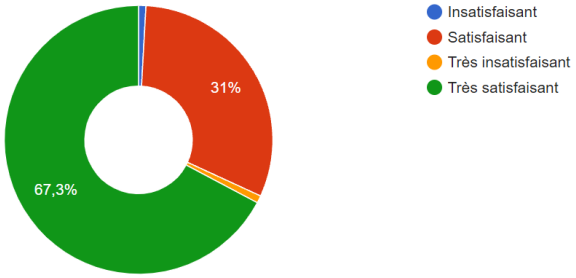
Taux de retour «Votre suivi à la MIFE»

	Envois	Retours	Taux
Almira MEDIC	1	1	100 %
Anne Sophie DOUCET - ALVAREZ	124	27	22 %
Annick LEPINE	39	5	13 %

8. Satisfaction selon 7 critères Délai d'attente pour obtenir un RDV

Entre le 01 janv. 2021 et le 05 oct. 2021 : 674 réponses sur 670 questionnaires remplis *(101%)*

Choix unique (liste déroulante)



9. Satisfaction selon 7 critères Proximité du lieu de RDV (Ne répondre qu'en cas de RDV en présentiel)

Entre le 01 janv. 2021 et le 05 oct. 2021 : 612 réponses sur 670 questionnaires remplis *(91%)*

Choix unique (liste déroulante)

PREMIER CONTACT : Accueil / Information

Premier contact avec la personne – analyse d'une ou des demandes et réponse (s) personnalisée (s)

Champs nécessaires :

Date 1er contact :
Date de 1er RDV ou réponse apportée

Modalités : téléphonique, courriel, physique (tri sur catégorie en présentiel ou à distance)

IDENTIFICATION

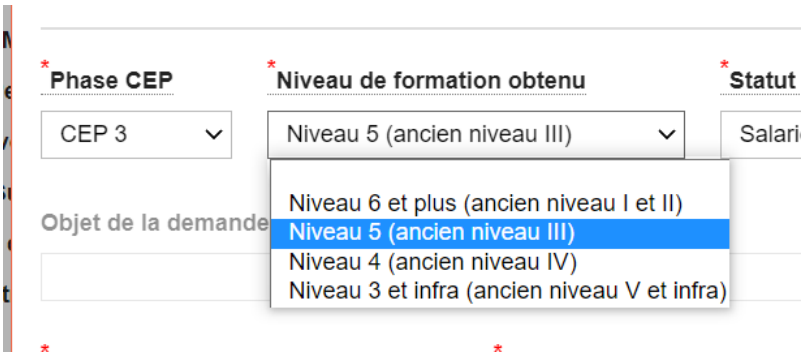
Mme ou monsieur (tri : homme/femme)
NOM* Prénom*[1]
Date de naissance* (tri sur des tranches d'âge dans le reporting) 25 ans ou moins ; 26 /44 ans ; 45 ans et plus

Adresse
Code postal
Ville

Nationalité (à voir si certaines MIFE en ont besoin)

- ⇨ Française
- ⇨ UE
- ⇨ Hors UE

Niveau de formation* 4 niveaux exprimés comme ci-joints



En situation d'illetrisme * (oui, non, non identifié)
RQTH* (oui, non, en cours)
BRSA * (oui, non)

STATUT
Salarie*
Indépendant*
Scolaire*
DE*

A réfléchir si possibilité choix multiples

EXPRESSION DEMANDE

1. Synthèse : expression de la demande / information donnée

Case à cocher : choix unique
Information
Aide à l'élaboration du projet
Aide à la mise en œuvre du projet

Compte rendu (champ texte libre)

[1] * item obligatoire

2. Traitement de la demande (3 possibilités)

1. demande satisfaite (traitée)
2. Réorientation interne : (Indiquez type d'accompagnement préconisé)

   Menu déroulant avec tous les parcours possibles :

Conseil et accompagnement - CPO GPP classique
Same Sécu'R
Zoom Emploi
VAE collective
Prestations accompagnement VAE
Prestations bilan professionnel
Prestation bilan créa
Etc.

3. Réorientation externe : (Indiquez la structure vers laquelle la personne est orientée)

Orientation opérateur CEP
Orientation AIO
Orientation vers autres

Enquête satisfaction de l'accueil/information (immédiat)

Vous avez été accueilli.e à la MIFE, nous espérons avoir répondu à vos premières interrogations.
Afin d'améliorer la qualité de notre accueil, nous vous serions reconnaissant.e.s de compléter le questionnaire de satisfaction ci-joint. Nous sommes conscients des sollicitations auxquelles chacun et chacune est soumis sur Internet et nous vous remercions d'autant plus pour votre contribution.
Très cordialement,
Toute l'équipe de la MIFE

RGPD : Les informations portées sur ce formulaire sont à destination de notre service et ne seront pas vendues. Elles font l'objet d'un traitement informatisé destiné à l'amélioration de nos services. Le destinataire des données est le réseau Intermife AuRA. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-nous adresser la demande à intermife.aura@gmail.com.

Questions satisfaction

1.Comment nous avez-vous connu ?
   ⇨ Menu déroulant :
Bouche à oreille
Site internet/réseaux sociaux/Presse
Operateur CEP (PE, ML, Cap Emploi,APEC, prestataires CEP,)
Médecine du Travail
Assistant.e Social.e (CCAS, CARSAT, etc ;)
Chambres consulaires (CCI, CMA, Chambre agri)
Structure insertion

Autres : Champs libres

2. Avez-vous été suffisamment informé sur notre service et ses conditions d'accès ? (oui/non)

3. Qualité de l'accueil téléphonique (Pour chacun des critères vous êtes plutôt : (tres satisf / satisf / peu satisfait)
- De l'amplitude des horaires de l'accueil tel
- De la facilité à joindre l'accueil
- De l'orientation vers le service demandé ou de la réponse immédiate

- De l’écoute et de la courtoisie de votre interlocuteur.trice
- De la qualité de la réponse à votre besoin

Commentaires libres :

4.Notre service d’accueil vous a-t-il permis d’obtenir les réponses suffisantes pour votre besoin (soit par une réponse immédiate cocher ici / soit en vous proposant un rdv sous 20 jours ouvrés)

5.Quelle suggestion d’amélioration pouvez-vous nous faire ? (commentaires libres)

Question : Envoie-t-on un mail automatique complémentaire de remerciement d’utilisation de notre service … avec lien vers ressources ?

PARCOURS CPO GPP classique - ouverture d'un parcours individualisé - entrée/sorties permanentes

1/ Saisie complémentaire à l'ouverture du parcours de la personne

Identification de l'accompagnement :

- ⇨ Création d'entreprise
- ⇨ Evolution professionnelle
- ⇨ Qualification
- ⇨ Reconversion
- ⇨ Développement de son employabilité
- ⇨ Professionnalisation

Critères de fragilités

Alerte sur les critères suivants : Illetrisme, RQTH et BRSA
Attention pensez à mettre à jour les critères suivants

STATUT

ACTIFS / ACTIVES EN EVOLUTION PROFESSIONNELLE

CDI	Intermittent du spectacle	Congé parental
CDD	Militaire	Congé sabatique
Contrat aidé/PEC/CDDI	Fonction publique	Congé longue maladie
Contrat en alternance	Portage salarial	Stagiaire de la formation professionnelle
Contrat interim	Indépendant	Femme en reprise d'activité
Contrat saisonnier		

Taille de l'entreprise :
Moins de 10 salariés
De 10 à 49 salariés
Plus de 50 salariés
Famille professionnelle

ACTIFS SANS EMPLOI
DE
DELD
Inscrits PE (oui/non)
Indemnisé (oui /non)

NON ACTIFS
Etudiant/scolaire
Autres

Critère de fragilité :
- ⇨ Perte d'emploi : robotisation, automatisation, externalisation, délocalisation…
- ⇨ Salarié(e) RQTH ou en cours
- ⇨ Santé : usure, inaptitude, arrêt travail +6mois
- ⇨ Obsolescence qualification du fait d'une évolution
- ⇨ Reconversion (obligation de)
- ⇨ Autre :

Observations : ……...

2/ Synthèse de chaque RDV

Modalités :
A distance / présentiel
Collectif / Individuel
Temps passé

Objectifs généraux à cocher

- ⇨ Elaboration de projet
- ⇨ Aide à la mise en œuvre

Objectifs opérationnels

- ⇨ Objectifs du RDV
- ⇨ Contenu
- ⇨ Plan d'action pour le suivant

3/ clôture du dossier

Critère de sorties

Statut :

- ⇨ Emploi
  Création d'activité
  CDI
  CDD – de 6 mois
  CDD+ de 6 mois
- ⇨ Formation
  Certifiante
  Professionnalisante
  Entrée dans un dispositif regional (decliner les dispositifs – reporting region)
- ⇨ VAE
  Recevabilité (oui/non)

Résultat de l'accompagnement :

- ⇨ Entrée en formation
- ⇨ Entrée en VAE
- ⇨ Démarche de création d'entreprise
- ⇨ Reconversion professionnelle
- ⇨ Maintien dans l'emploi
- ⇨ Abandon

Enquêtes de satisfaction et de suivis

Enquêtes de satisfaction

1/ Délai d'attente pour obtenir un RDV
Très satisfaisant à peu satisfaisant

2/ Modalités de l'accompagnement
Mixte
En présentiel
En distanciel

Indiquez votre satisfaction
Cette modalité a-t-elle été pertinente pour vous ? (oui/non/ partiellement)
Commentaires

3/ Qualité de l'information et du conseil (Très satisfaisant à peu satisfaisant)
4/Disponibilité de l'intervenant.e (idem)
5/Durée du conseil (idem)

6/Votre objectif est-il atteint à l'issu de votre accompagnement ? (oui non partiellement)
7/ Avez-vous des suggestions ?

Questionnaire de suivi à 3 mois

Dans quel cadre êtes vous venu à la MIFE ?

- ⇨ Création d'entreprise
- ⇨ Evolution professionnelle
- ⇨ Qualification
- ⇨ Reconversion
- ⇨ Développement de son employabilité
- ⇨ Professionnalisation

Case à cocher
Cet objectif est il d'actualité, Est-il atteint à ce jour ? ou en cours de réalisation
Est-il reporté ou ajourné suspendu ?
Est-il abandonné ?

8/Aujourd'hui quelle est votre situation : NB si aucune des cases cochées (renvoi questionnaires dans 3 mois)

- ⇨ Changement de poste ou fonction
- ⇨ Contrat en alternance
- ⇨ Création d'entreprise ou en cours
- ⇨ Entrée en formation débouchant sur une qualification ou programmée
- ⇨ Entrée en formation débouchant sur une professionnalisation ou programmée
- ⇨ Retour à l'emploi en CDD + de 6 mois
- ⇨ Retour à l'emploi en CDD – de 6 mois ou Interim
- ⇨ Retour à l'emploi en CDI
- ⇨ VAE (en cours de livret 1 ou 2)

(Case à cocher) Je ne suis dans aucune de ces situations

Avez-vous besoin d'information et/ou de conseil ? texte libre

Si oui lien « vers contact »