

« Lettre d'engagement Mife de l'Ain – 3aConseils dans une certification de service QUALIOPi »

La **MIFE DE L'AIN** et **3aConseils**, depuis 2019 sont dans une démarche volontariste d'amélioration continue de la qualité des services et la mise en œuvre des actions qui sont confiées à notre équipe.

Cette démarche qualité permet de formaliser nos pratiques professionnelles sur :

- L'accueil, l'information, l'orientation, le conseil et l'accompagnement,
- L'évaluation des publics, entreprises et financeurs.

Nous nous engageons :

- A informer le public sur l'offre de service, les prérequis, les objectifs, la durée, les modalités d'accès, les tarifs, les modalités d'évaluation et les résultats obtenus
- A délivrer un accompagnement adapté aux besoins du public et des entreprises
- A nous assurer de l'adéquation de nos outils selon la prestation et le besoin des bénéficiaires
- A adapter régulièrement les compétences professionnelles de nos conseillers et mesurer la pertinence de nos méthodes pédagogiques.
- A prendre en compte les appréciations rendues par les bénéficiaires et les financeurs pour améliorer nos services.

Pour atteindre ces objectifs, nous prenons en compte l'ensemble des parcours, des dispositifs, du test de positionnement initial aux évaluations finales, dans le but d'améliorer la qualité de nos process et contenus.

La satisfaction des clients bénéficiaires lors de leur parcours :

La mesure de satisfaction des parcours de l'accueil à la fin des accompagnements est réalisée à travers d'enquêtes dont le résultat doit être supérieur à 3,5 sur 5. (Avec 50% de taux de retour)

Par cette lettre, nous nous engageons dans une démarche pédagogique favorisant le partage de la veille pédagogique, à garantir le même service quelque que soit le lieu d'accueil du public dans l'Ain et à mettre en œuvre des engagements de services sans cesse améliorés en direction des publics et des entreprises conformément au référentiel Qualiopi. L'équipe MIFE 01 et 3aConseils sont les garants de la bonne application et de la réussite de cette démarche Qualité.

Fait à Bourg en Bresse
le 02/01/2025

Signature de la Direction
Emmanuel Maquet