



Rapport annuel d'activité 2022

Organisme de formation Adèle de Glaubitz

.....
A Strasbourg, le 23 avril 2023
.....

Perrine Bellusso, Directrice de l'action médico-sociale
Pascale Meddah, cadre administrative
Organisme de formation Adèle de Glaubitz
76 Avenue du Neuhof
67000 Strasbourg
Tél : 03 88 21 19 80
E-mail : formation@glaubitz.fr
.....

Sommaire

.....

Table des matières

	
Sommaire.....	1
Présentation de l'organisme « Adèle de Glaubitz Formation »	3
I. L'Organisme de formation en quelques chiffres	5
II. Le positionnement stratégique	6
1. Les types de prestation	6
2. L'état des actions stratégiques.....	7
3. Le point de situation quantitatif sur les actions menées pendant l'année 2022	8
III. Les résultats de l'organisme de formation	10
1. Les résultats financiers de l'organisme de formation pour 2022.....	10
	
2. Le bilan Annuel de la performance	10
3. Le traitement des non-conformités et des réclamations.....	11
4. Les retours d'informations pertinents	11
5. Focus sur nos actions de formations phares de 2022	12
IV. Les ressources.....	14
1. Les formateurs internes et externes	14
2. Les compétences.....	15
3. Les informations relatives à la veille	15
4. Les ressources pédagogiques et autres ressources	16
5. Les moyens d'intervention pédagogique	16
V. Les orientations de l'organisme de formation pour 2023.....	17
1. La certification Qualiopi	17
2. L'évolution de l'organisation.....	17
3. Mise en place du CRM.....	17
4. Le déploiement de l'offre de formation.....	18

Présentation de l'organisme « Adèle de Glaubitz Formation »

.....

Depuis de nombreuses années, l'Association Adèle de Glaubitz s'adapte aux nouvelles réalités du secteur social et médico-social en mutation. La singularité, la diversité et la complexité des situations des personnes accompagnées au sein des établissements, nous obligent à spécialiser l'action et nous engageant à développer continuellement de nouvelles compétences. C'est dans ce contexte, que l'organisme de formation se mobilise et vous propose un panel de formations en faisant appel à de multiples savoirs théoriques et pratiques.

L'organisme de formation s'inscrit dans le projet stratégique de l'Association Adèle de Glaubitz : une dynamique collective, une ambition à partager et une volonté d'agir au service des personnes les plus vulnérables.

Il se donne pour objectif de promouvoir le développement des savoirs et des compétences professionnelles, ainsi que la créativité et l'innovation dans le champ de l'action sociale et médico-sociale.

Le Comité de direction de l'organisme de formation est composé de :

Philippe Jakob, Directeur Général

Perrine Bellusso, Directeur de l'action médico-sociale

Stéphanie Hochart, Directeur des ressources humaines

Angéline Selg, Directeur administratif et financier

Pascale Meddah, Cadre administrative

L'équipe de l'organisme de formation est séparée en différents pôles d'actions afin d'avoir une répartition optimale du travail. Nous trouvons ainsi un pôle stratégie, un pôle organisation/ supervision, un pôle objectif terrain et un dernier pôle fonction support.

Stratégie



Organisation



Fonctions support



Objectifs terrain



I. L'Organisme de formation en quelques chiffres

.....

En 2022, Adèle de Glaubitz formation propose **58 formations** dans son catalogue. Par ailleurs, 9 actions de formation sont proposées en « hors catalogue » et consultables sur le site internet : www.glaubitz.fr/formation

En 2022, **54 formateurs** sont intervenus pour l'organisme de formation ; 23 d'entre eux sont des professionnels de l'Association Adèle de Glaubitz, et 31 sont des formateurs externes. Certains formateurs sont intervenus à plusieurs reprises.

En 2022, nous comptabilisons **582 personnes formées** par Adèle de Glaubitz formation, dont :
345 professionnels provenant de l'Association Adèle de Glaubitz,
237 professionnels provenant de structures externes.

Le nombre de sessions de formation s'élève à **127 jours** dont :
93 : Intra-établissement,
34 : Inter-établissements.

Enfin, en 2022, **949 heures** de formation ont été dispensées.

II. Le positionnement stratégique

1. Les types de prestation

Adèle de Glaubitz Formation propose une large palette de formations spécialisées, tenant compte des avancées théoriques et pratiques les plus récentes et répondant à des préoccupations du quotidien.

Les programmes de l'organisme de formation sont basés sur la connaissance des besoins repérés dans notre secteur et nos établissements, notamment dans les domaines suivants :

Troubles du Spectre de l'Autisme (TSA) : La compréhension des personnes avec TSA et comment les accompagner grâce à des techniques spécifiques comme l'approche TEACCH, la thérapie d'échange et de développement (TED) ou les principes de l'analyse appliquée du comportement (ABA). Ces différentes techniques s'inscrivent dans le cadre des recommandations de bonnes pratiques professionnelles...

Évaluations et outils professionnels : L'écriture en facile à lire et à comprendre (FALC), la mise en œuvre des pratiques de coordinations, les liens entre culture, enfance, famille et handicap, l'évaluation et l'analyse fonctionnelle, la démarche éthique, l'environnement juridique, la gestion des situations de crise...

Handicaps et accompagnements : Les répercussions de la déficience intellectuelle sur les apprentissages, l'accompagnement personnalisé dans la(les) déficiences(s) intellectuelle(s), la compréhension du polyhandicap, la gestion des troubles du comportement, les particularités du public âgé, les déficiences visuelles et auditives, les troubles psychiques, l'impact des écrans sur le développement des enfants...

Vie sociale et professionnelle : Le principe d'autodétermination et la communication alternative améliorée (CAA), l'animation d'atelier au sujet de la vie affective amoureuse et sexuelle, l'accompagnement en milieu ordinaire et l'insertion professionnelle, l'accompagnement à la parentalité...

Accompagnements et approches spécialisées : Les compétences psycho-sociales, la stimulation basale, la pédagogie Montessori, l'approche Snoezelen, la psychologie positive et la méditation pleine conscience...

Sécurité et gestion des risques : Les premiers Secours en Santé Mentale (PSSM), la gestion de la violence, la manutention des personnes à mobilité réduite... L'équipe pédagogique est constituée de formateurs confirmés et reconnus et se développe d'année en année.

Toutes les formations du catalogue proposées en inter-établissements sont aussi déclinables en intra-établissement.

En inter, la formation favorise la communication des pratiques professionnelles entre participants de divers horizons. Toutes les sessions sont dispensées à Strasbourg, Colmar, Cernay et Mulhouse.

En intra, les sessions, organisées à la demande des établissements, sont adaptées au contexte et aux besoins de la structure. La formation dispensée dans l'établissement contribue au développement des compétences individuelles et collectives.

Ainsi, notre organisme forme depuis des années des hommes et des femmes, professionnels du secteur sanitaire, social et médico-social, travaillant aux seins de

structures ou d'associations, en libéral..., dans la région du Grand Est et au-delà sur demande spécifique en intra-établissement.

Exemple de secteurs d'activité :

- Petite enfance,
- IME,
- Hébergement pour personnes handicapées,
- ESAT, Entreprises adaptées (EA),
- Foyers de vie, MAS,
- Services à la personne,
- Centre Hospitalier,
- EHPAD,
- ...

2. L'état des actions stratégiques

Différents éléments dans notre Plan d'action Global nous ont permis de repérer les axes d'améliorations ou de changement que nous devons opérer sur l'année 2022 et à plus long terme également. Des objectifs stratégiques ont été mis en place afin de pouvoir améliorer notre organisme de formation et répondre au mieux aux besoins et attentes de nos clients.

Les attentes de nos clients étant en perpétuelle évolution, il est important pour nous de pouvoir proposer de nouvelles formations qui correspondent aux besoins actuels.

La mise en œuvre des différents process et documents liés à la certification Qualiopi, entraîne pour l'organisme de formation, la nécessité de structurer son travail administratif. C'est pourquoi nous avons choisi de développer un outil CRM afin de nous aider dans ce travail administratif.

Afin d'avoir une meilleure visibilité auprès de nos clients et futurs clients, il est primordial pour notre organisme de formation de développer notre newsletter ainsi qu'un plan de communication.

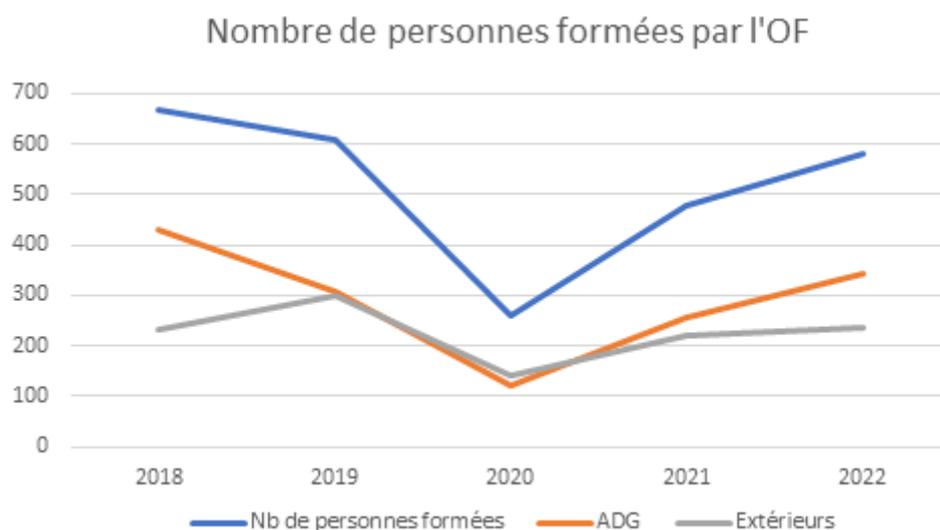
L'équipe étant réduite pour l'ensemble de ces missions, il nous a paru essentiel de recruter une chargée de développement et de la formation sur l'année 2022 afin de permettre le développement de l'organisme de formation.

Ces différents éléments nous permettent de construire les objectifs stratégiques suivants :

- Recruter une chargée de développement et de la formation début de l'année 2022
- Développer l'outil CRM choisis afin de pouvoir le rendre opérationnel fin début 2023
- Réorganiser le fonctionnement de l'OF pour un déroulement optimal
- Etablir un plan de communication fonctionnelle
- Rester dans la continuité de la certification Qualiopi

3. Le point de situation quantitatif sur les actions menées pendant l'année 2022

Evolution du nombre de personnes formées par l'organisme de formation au cours des 5 dernières années



Comme présenté précédemment, l'organisme de formation a formé au cours de la dernière période 582 personnes dont :

345 professionnels provenant de l'Association Adèle de Glaubitz,
237 professionnels provenant de structures externes.

Ce chiffre est en hausse par rapport à l'année 2021, dont le nombre de personnes formées s'élevait à 497, soit en 2022 **une augmentation de 85 personnes formées**.

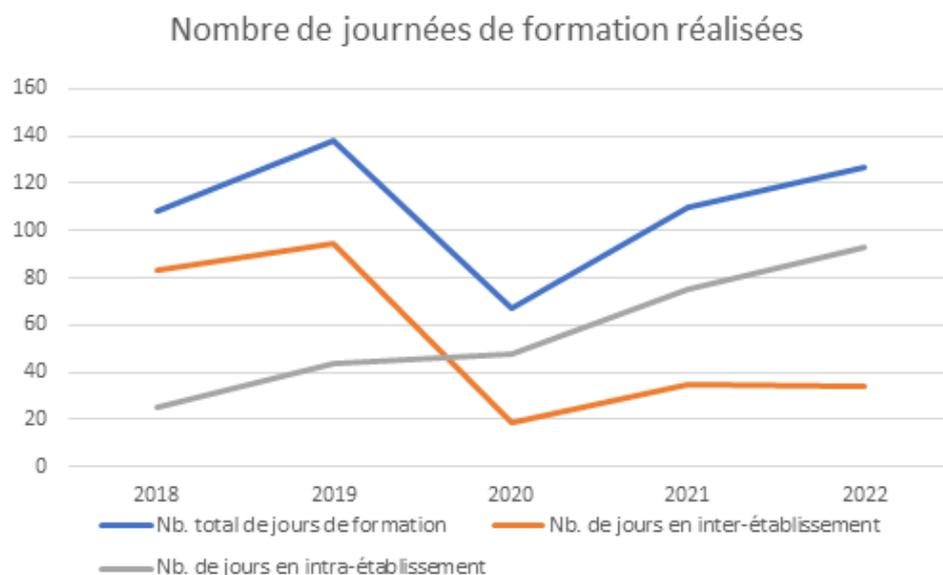
Après une nette diminution du nombre de personnes formées en lien avec la crise de la Covid 19, nous notons que celui-ci est en constante augmentation depuis 2 ans. La supériorité du nombre de personnes formées en interne (345 professionnels Adèle de Glaubitz) comparativement au nombre de personnes extérieures (237) souligne l'engagement et la volonté de l'Association à former ses salariés afin que nos publics soient accompagnés par des personnes compétentes, expertes dans leur domaine.

L'augmentation du nombre de personnes extérieures choisissant de se former au sein de notre organisme révèle la notoriété de l'OF acquise pour l'expertise de ses actions de formations.

Toutefois le delta entre le nombre de personnes venant de l'association et le nombre de personnes venant de structures extérieures nous incite à nous questionner sur la visibilité des actions de l'organisme de formation. Pour diminuer ce delta nous avons comme objectif de développer de nouvelles actions de communication.

Notre volonté de développement, combinée à une communication plus optimale, nous laisse envisager la poursuite de la progression du nombre de personnes formées par notre organisme.

Evolution du nombre de journées de formation réalisées par l'organisme de formation, au cours des 5 dernières années



En 2022, 127 jours de formation ont été réalisés. **Ce nombre est en hausse** en comparaison à l'année 2021 (2018 : 108 jours / 2019 : 138 jours / 2020 : 67 jours / 2021 : 110 jours).

Par ailleurs, nous observons depuis plusieurs années une supériorité du nombre de journées de formations réalisées en intra-établissement, comparativement au nombre de journées réalisées en inter-établissements.

En 2022, cette répartition se confirme : 93 jours de formations ont été réalisés en intra-établissement, et 34 en inter-établissements.

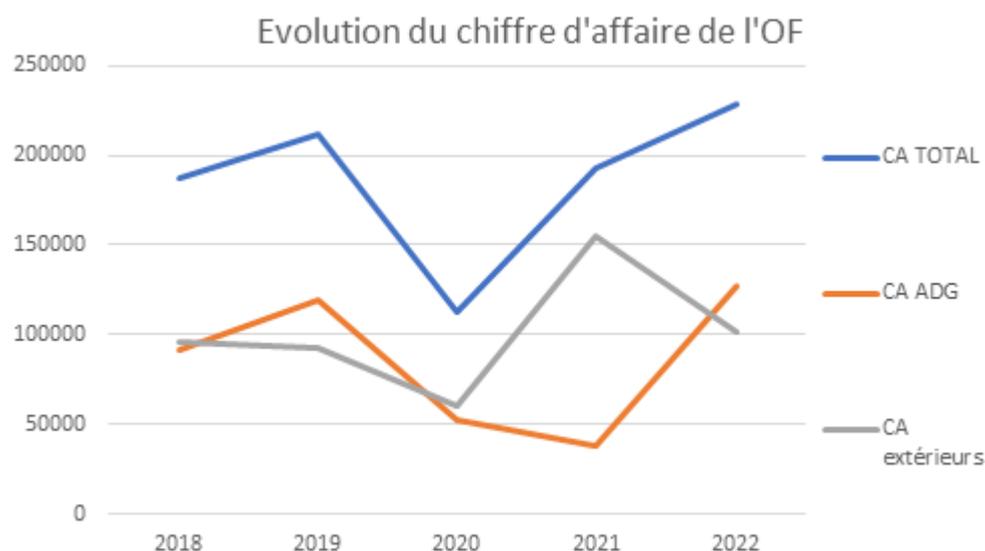
III. Les résultats de l'organisme de formation

.....

1. Les résultats financiers de l'organisme de formation pour 2022

Au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2022, l'organisme de formation a enregistré un chiffre d'affaires de 229 K€, en hausse par rapport à l'année 2021, qui était de 193 K€.

Evolution du chiffre d'affaires de l'organisme de formation sur les 5 derniers exercices



1.1. Le mot de la directrice des affaires financières :

La répartition de l'activité est relativement équilibrée. Nous observons une répartition 50-50 entre le chiffre d'affaires réalisé auprès des établissements internes ou externes à l'Association Adèle de Glaubitz.

Les charges d'exploitation comptabilisées au 31 décembre 2022 s'élèvent à 220 K€ contre 154 K€ en N-1 soit une augmentation de 43 %. Elles sont principalement composées de rémunération dont l'imputation du salaire du chargé de développement et des honoraires facturés par les formateurs pour respectivement 120 K€ et 68 K€.

Compte tenu de ces éléments, le résultat comptable est à l'équilibre de 8 K€, en retrait par rapport à 2021 dont le résultat comptable était excédentaire de 42 K€.

2. Le bilan Annuel de la performance

Le bilan annuel de la performance a été mis en place en 2021 sous la forme d'un tableau de bord annuel regroupant :

Le niveau de satisfaction des stagiaires, des clients et des formateurs,

Le taux de présence,

Le taux d'abandon ou d'inadéquation de la formation aux attentes des stagiaires.

Au 31/12/2022, les niveaux des indicateurs de performance suivis sont :

Note de satisfaction des stagiaires : 9,4/10

Note de satisfaction des formateurs : 9/10

Taux de présence : 94,1 %

Taux d'abandon ou d'inadéquation de la formation pour le stagiaire : 0

Le taux d'abandon nul et le taux de présence avoisinant les 100% sont possibles grâce au travail fait en amont par notre équipe. Le recueil des besoins demandé aux structures lors des demandes de formation et les questionnaires d'entrée en formation envoyés aux stagiaires nous permettent de comprendre la demande et de vérifier que celle-ci est bien en adéquation avec notre proposition de formation. Cela évite les erreurs de parcours ou les incompréhensions du stagiaire sur leur inscription.

Les notes de satisfaction de nos stagiaires sont très positives et cela s'explique par différents éléments :

La qualité et les compétences des formateurs,

La mise en place de cas pratiques, d'applications réelles,

La qualité des supports de cours et leur accessibilité,

La possibilité d'échanger entre stagiaires et avec le formateur,

L'adéquation entre la formation et la réalité du terrain,

La diffusion d'outils pour mettre en application les connaissances acquises en formation sur le lieu de travail.

Ces différents éléments ont été relevés par nos stagiaires et cela concourt à la qualité de nos formations et à leur appréciation.

La satisfaction de nos formateurs est en lien avec notre travail en amont de la formation qui permet la construction de groupes de stagiaires homogènes et ayant une réelle volonté de suivre leur formation. Cela permet de meilleurs échanges avec le formateur, aspect apprécié par nos formateurs et stagiaires. Il est également important pour la satisfaction de nos formateurs que les locaux et le matériel à disposition soit adapté à leurs besoins pour une dispensation de la formation optimale.

3. Le traitement des non-conformités et des réclamations

Pour l'année 2022, un plan d'action global recensant les dysfonctionnements-réclamations ainsi que les actions déployées a été mis en place. En effet lorsqu'une réclamation nous est transmise, celle-ci est répertoriée et traitée par notre équipe dans les plus brefs délais. En fonction de la nature de la réclamation, nous allons entrer en contact par téléphone ou mail avec la personne à l'origine de la réclamation mais aussi avec la structure ou personne qui est concernée par cette requête. Cela nous permettra de comprendre plus précisément le contexte et de pouvoir mettre des actions correctives en place. Certaines réclamations nous permettent de faire évoluer nos documents, ou conditions de formation de manière pérenne.

4. Les retours d'informations pertinents

D'après les bilans des enquêtes de satisfaction, il ressort en majorité que nos programmes de formation sont pertinents et dynamiques. L'alternance entre théorie et pratique est appréciable et les échanges sont enrichissants. Il en ressort également

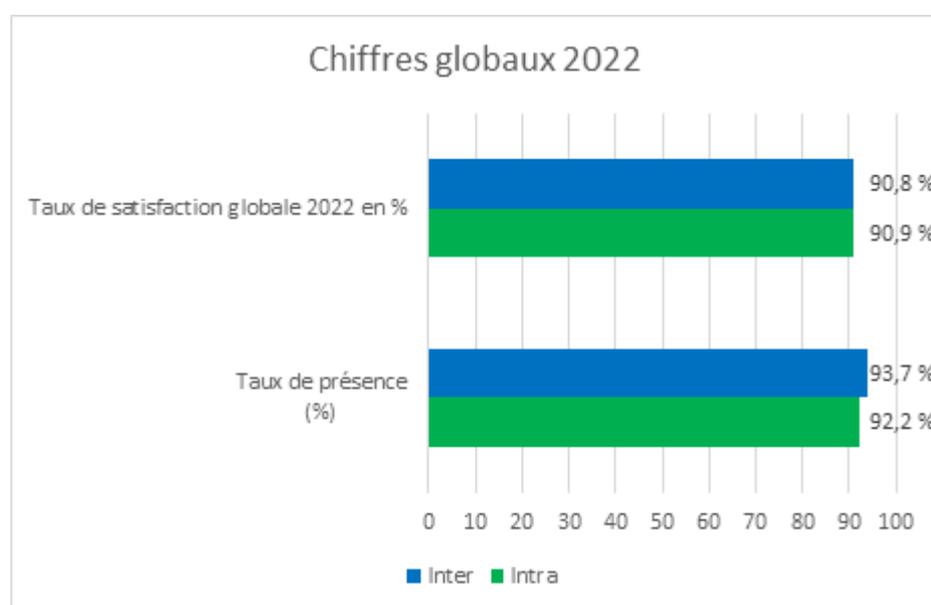
une bonne ambiance générale lors de chaque session et ce notamment grâce à la taille des groupes.

Nos formateurs sont pédagogues, passionnés, à l'écoute et très appréciés, ils dispensent des explications claires, et transmettent leurs connaissances avec beaucoup d'enthousiasme. La grande majorité de nos formateurs pratique les éléments dispensés en formation dans leur quotidien. Cet apport de terrain permet aux stagiaires de mieux se projeter dans leur propre perspective de pratique.

La majorité des stagiaires disent pouvoir mettre en pratique leurs acquis lors des différentes formations, et apprécient l'interaction durant les formations.

Notre souhait de rester dans une démarche de formation Qualiopi nous encourage à rechercher les intervenants les plus qualifiés et compétents dans leur domaine d'intervention. L'expérience professionnelle de nos formateurs est un atout majeur.

Taux de satisfaction globale et taux de présence aux formations en % lors de l'année 2022



5. Focus sur nos actions de formations phares de 2022

Toutes nos formations sont proposées une fois par an en inter établissement et peuvent également se réaliser dans un établissement spécifique suite à une demande de formation intra-établissement.

Plusieurs de nos formations attirent les établissements et le nombre de sessions réalisées fait preuve de leur succès.

- E04 L'approche Snoezelen dans l'accompagnement des troubles du comportement de la personne présentant un handicap mental - Module 1

Cette formation est proposée par le Dr Samir Salman et elle a été réalisée 6 fois au cours de l'année 2022.

Les compétences du Dr Salman et la transmission de sa passion pour le sujet sont des atouts pour la formation.

Voici quelques commentaires des stagiaires de cette formation :

« *Formation intéressante, intervenant passionné et motivant.* »

« *Nous avons apprécié la pédagogie du Dr Salman, les connaissances apportées qui peuvent être mises en pratique facilement.* »

« *Les points forts : L'échange entre professionnels et le formateur, l'apport théorique, l'écoute, pédagogie claire, concrète compréhensible pour tous.* »

- F02 Gestion des situations de violence

Cette formation est dispensée par Denis Reymann, moniteur d'art martial. Cette formation a été réalisée 5 fois au cours de l'année 2022.

Voici quelques témoignages des stagiaires qui ont participé à cette formation :

« *Points forts : La pratique, l'intensité. Très bonne intervention du formateur, dynamique, clair et précis.* »

« *Beaucoup de mises en situation pratiques qui permettent d'appréhender les situations plus sereinement.* »

« *J'ai de réelles solutions pour les problèmes de violence rencontrés, groupe restreint et cela permet une meilleure cohésion/concentration/entre-aide.* »

D'autres formations ont été réalisées plusieurs fois au cours de l'année, ce qui encourage les formateurs à actualiser leur formation pour être le plus pertinent possible et cela nous encourage également à développer nos offres.

IV. Les ressources

.....

1. Les formateurs internes et externes

L'organisme de formation compte parmi son équipe de formateurs, 23 intervenants internes (professionnels de l'Association Adèle de Glaubitz) et 31 intervenants extérieurs.

L'organisme de formation fait également appel à des prestataires sous-traitants, tels que la Fondation Vincent de Paul, Visuel LSF Grand Est, Epipair Formation...

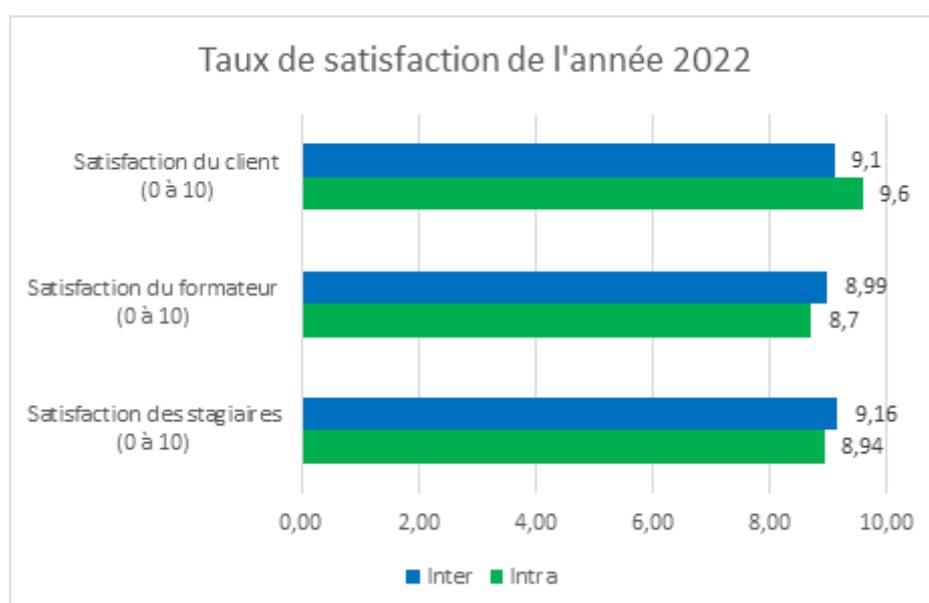
Les performances des prestataires, internes comme externes ou sous-traitants, sont évaluées et suivies par l'organisme de formation, dans un souci d'expertise des formations dispensées.

Comme évoqué précédemment, la qualité des prestations est évaluée au travers des résultats des enquêtes de satisfaction des stagiaires. La satisfaction des clients est évaluée N+1 afin de leur permettre de prendre du recul sur la mise en pratique des acquis par les professionnels.

Pour rappel, au 31/12/2022, l'évaluation globale est de 9,4/10 pour les stagiaires et le taux de présence est de 94,1 % ; il n'y a eu aucun abandon ou inadéquation de la formation.

Par ailleurs, l'organisme de formation accorde une importance particulière à la satisfaction des formateurs, qui après chaque formation font le bilan de satisfaction de leur formation, avec une note globale de 9/10 au 31/12/2022.

Niveau de satisfaction des stagiaires, des clients et des formateurs sur l'année 2022 (note sur 10)



2. Les compétences

Adèle de Glaubitz formation s'appuie sur une équipe de formateurs aux profils variés. Certains d'entre eux sont des professionnels de l'Association Adèle de Glaubitz qui ont développé des compétences très spécialisées par une longue expérience sur le terrain, d'autres sont des professionnels-formateurs, partenaires reconnus pour leurs compétences et expérience.

Ainsi, nous nous engageons à mobiliser et coordonner différents intervenants (internes et externes) experts et aptes à construire des programmes de formation adaptés aux attentes du client et aux besoins des stagiaires.

Les compétences des formateurs internes sont répertoriées dans un plan de développement des compétences.

Les compétences des partenaires-formateurs externes sont en cours de recensement dans un tableau des compétences, par thématiques :

Troubles du Spectre de l'Autisme,
Evaluations et outils professionnels,
Handicaps et accompagnements,
Vie sociale et professionnelle,
Accompagnements et approches spécialisés,
Sécurité et gestion des risques.

Il leur est demandé :

Une mise à jour annuelle de leurs CV,
De compléter une fiche compétences,
De pratiquer une veille de qualité, et ce afin de répondre aux exigences de la certification Qualiopi,
De se familiariser avec le RNQ Qualiopi en se référant à la dernière version en vigueur,
De s'assurer de l'adéquation de leur support de cours avec les objectifs pédagogiques du programme de formation
D'effectuer une mise à jour régulière des supports de cour

3. Les informations relatives à la veille

L'activité de veille de l'organisme de formation est importante, et est étroitement liée à l'activité de veille réalisée dans le cadre des missions de l'Association Adèle de Glaubitz.

Elle repose en grande partie sur les veilles réalisées par le service Ressources Humaines et par la Directrice de l'action sociale et médico-sociale.

La veille réalisée a pour objectif de suivre de près l'évolution des connaissances et des pratiques, afin de permettre une bonne adaptation aux besoins et à l'environnement externe.

Cette activité de veille est effectuée tout au long de l'année, et concerne :

Les évolutions règlementaires liées à l'activité de formation, ainsi qu'aux différents secteurs d'activité (social et médico-social),

Les évolutions concernant les métiers,

Les évolutions en matière de handicap/déficiences, de méthodes d'accompagnement, d'avancées scientifiques.

Les résultats liés à cette activité de veille, découlant sur des actions spécifiques pour l'organisme de formation, sont recensés dans un tableau de suivi, et viennent alimenter le plan d'action global de l'organisme de formation.

4. Les ressources pédagogiques et autres ressources

Les ressources pédagogiques (supports de cours...) sont centralisées dans un document de suivi, mis à jour tout au long de l'année. Nous demandons notamment à nos formateurs de diversifier leurs contenus et d'utiliser les supports les plus pédagogiques et interactifs possible. Cela permet une bonne inclusion des stagiaires dans leur formation. Des ressources annexes, comme des liens vidéo, des grilles d'observation ou d'évaluation, des références bibliographiques et cinématographiques leur sont également proposées afin qu'ils puissent continuer à développer leurs connaissances et acquis après la formation. Certains éléments leur permettront de mettre en place différentes techniques ou pratiques au sein de leur structure/ service.

5. Les moyens d'intervention pédagogique

Nos moyens d'intervention pédagogique figurent dans le Livret d'accueil qui est remis à tous les stagiaires, et dont la prise en compte devra être attestée lors de l'émargement de la feuille de présence.

Nos formations se déroulent dans les locaux de nos clients lors de formations intra-établissement, et dans nos locaux ou ceux de nos partenaires lors de formations inter-établissements.

L'intérêt est ainsi de proposer des formations « au plus près » du terrain, tout en créant au moyen de nos outils pédagogiques, des formations sur-mesure.

Outils pédagogiques

- Projection de supports (Powerpoint, films),
- Documents papier,
- Utilisation d'un paper board ou tableau interactif,
- Utilisation de l'espace (mises en situation, jeux de rôles, échanges, ateliers...).
- Utilisation d'applications, supports numériques
- Utilisation de matériel spécifique à la thématique de la formation (matériel snoezelen...)

Le formateur est un « animateur » qui veille au bon équilibre du groupe.

V. Les orientations de l'organisme de formation pour 2023

1. La certification Qualiopi

Adèle de Glaubitz Formation a été certifiée Qualiopi en novembre 2021 (N° RNQ3222) et peut sereinement mener à bien ses actions de formation.

La certification qualité Qualiopi atteste de la qualité des processus mis en œuvre par les prestataires des formations que propose Adèle de Glaubitz Formation.

Afin de conserver notre certification et rester dans cette démarche de qualité, nous sommes vigilants au respect des différents critères dans l'avancement et l'évolution de notre organisme de formation.

L'organisme de formation se prépare également à l'audit de surveillance Qualiopi qui est prévu courant du 1^{er} semestre 2023.

2. L'évolution de l'organisation

Notre organisme de formation ne cesse de se développer pour répondre au mieux aux attentes de nos clients. L'association est également très investie dans la recherche de nouveaux modes d'interventions au profit de personnes atteintes de déficiences multiples, d'autisme, de polyhandicaps ou de handicaps rares. Elle travaille avec de nombreux partenaires, dans l'objectif de s'adapter et d'innover dans de nombreux domaines.

Pour y répondre l'organisme de formation a procédé au recrutement d'une chargée du développement et de la formation. L'arrivée d'une personne supplémentaire au sein de l'équipe permettait une évaluation et une définition des besoins en formation plus détaillée ainsi qu'un développement de la performance et de la qualité de notre organisme.

Par la suite, une refonte de l'organisation de l'organisme a été enclenchée afin de créer un périmètre d'action bien défini pour chaque personne et ainsi concourir à une bonne organisation de l'organisme de formation. Malheureusement la personne recrutée a quitté ses fonctions fin 2022 modifiant l'organisation élaborée pour l'année à venir.

Les missions de ce poste ont été redéfinies et un nouveau recrutement est envisagé en 2023, pour un poste de chargé du développement de l'action sociale et médico-sociale.

3. Mise en place du CRM

Nous avons identifié en 2021 le besoin de structurer le travail administratif au sein de l'organisme de formation et donc de mettre en place un CRM (Customer Relationship

Management), afin de gagner en efficacité et en automatisation d'un certain nombre de tâches. Notre choix s'est porté sur celui proposé par Cirrus Shield.

Cet outil nous sera précieux pour développer une stratégie marketing et de prospection, pour nous aider dans la gestion des productions de formation et optimiser la construction de rapports et tableaux de bords.

Lors de cette année 2022, différentes étapes ont été réalisées pour la mise en place de cet outil :

Plusieurs réunions ont été faites pour recueillir nos besoins et voir quelles sont les solutions qui pourront nous être proposées. Différentes solutions nous ont été suggérées et après un travail conjoint, celles à développer ont été sélectionnées. S'en est suivi la configuration et l'importation des données dans le CRM.

Au cours de l'année, différents ateliers ont été programmés afin de tester les configurations mises en place et corriger les dysfonctionnements.

Ce travail tout au long de l'année 2022 nous permettra d'arriver à la formation des responsables de l'organisme de formation au CRM début 2023 et finaliser son déploiement au courant de l'année.

4. Le déploiement de l'offre de formation

Chaque année, l'organisme de formation s'engage activement dans la démarche de recherche de nouvelles thématiques de formations ainsi que de nouveaux formateurs et partenariats.

En 2022, cette activité de développement de l'offre de formation a été réduite en raison du déploiement du CRM qui a demandé beaucoup de temps de préparation.

En 2023, il sera important de reprendre une activité de développement plus soutenue, avec notamment de nouvelles actions de formation et de nouveaux formateurs. Il est important de pouvoir étoffer notre offre, notamment sur la thématique du handicap et de l'accompagnement des personnes handicapées.

Le domaine du handicap est vaste et concerne plusieurs populations spécifiques qui demandent des prises en charges adaptées. Il est donc nécessaire de proposer des formations en adéquation avec ces spécificités.

L'évaluation et les outils professionnels ont également leur rôle pour une bonne prise en charge du public accueilli et une bonne gestion des équipes concernées. Cette thématique de formation demande donc à être étayée.

Le développement de nouvelles modalités de formation (formation à distance, webinaire, conférences, ...), permettrait de diversifier notre offre et de l'adapter aux conditions de travail actuelle, avec, notamment l'émergence du télétravail ou la volonté de se former en dehors de temps de formation accepté par l'employeur. La mise en place de webinaires ou de MOOC permet aux personnes de se former régulièrement, à leur rythme et sur des thématiques diverses. Cela encourage la recherche de connaissance.

D'autres thématiques comme la communication ou la stratégie marketing de l'organisme sont à développer afin de créer de nouveaux partenariats et de mettre en place les différents objectifs de l'OF sur le développement de ses formations et également de ses modalités.



Enfin, chaque année nous cherchons à nous améliorer et pour cela nous devons redéfinir annuellement les objectifs. Voici quelques exemples d'objectifs qui pourront être proposés à l'année 2023.



