

ACTUALITÉS

Un baromètre pour mesurer la satisfaction des utilisateurs



A PROPOS...

Publié le : 30.09.2014 - Modifié le : 19.12.2017

Une évaluation en continu et récurrente de la mise en œuvre des contrats de professionnalisation : tel est le principe du Baromètre qualité alternance (BQA) mis en place par Opcalia. Ou comment mesurer la satisfaction des trois acteurs clés du contrat de professionnalisation : les entreprises, les bénéficiaires et les tuteurs.

Ce baromètre s'inscrit dans le cadre du Plan qualité alternance lancé par Opcalia en janvier 2013. « *Au-delà de la satisfaction des utilisateurs, le BQA permettra également de détecter en temps réel les risques de rupture anticipée d'un contrat de professionnalisation et d'assurer un suivi de l'insertion professionnelle des bénéficiaires* », précise Amélie Tartonne, chef de projets.

Pour autant, le BQA ne se substitue pas à l'Observatoire Opcalia des contrats de professionnalisation, qui continuera à produire des données statistiques générales : nombre de contrats, profils des bénéficiaires et des entreprises, secteurs d'activité, typologie des formations...

Concrètement, des questionnaires vont être envoyés via une plateforme Internet à chacune des trois cibles, selon un timing précis :

- ✔ bénéficiaires : 1 mois après le début du contrat, à mi contrat, 2 et 8 8 mois après la fin du contrat et en cas de rupture anticipée ;
- ✔ entreprises : 1 mois après le début du contrat et au terme du contrat ;
- ✔ tuteurs : à mi contrat et à la fin du contrat.

A partir de décembre, le BQA va être testé en région Provence-Alpes Côte d'Azur. Son déploiement national est prévu dans le courant du premier trimestre 2015.