# RAPPORT D'ANALYSE DES RÉSULTATS

# Certification Qualiopi - Organisme de Formation Cape

## 1. SYNTHÈSE EXÉCUTIVE

Le présent rapport d'analyse présente les résultats de l'évaluation des formations dispensées par l'organisme Cape dans le cadre de la certification Qualiopi. Les données collectées témoignent d'une performance globale très satisfaisante avec des indicateurs de qualité remarquables et un engagement fort dans l'amélioration continue.

## 2. MÉTHODOLOGIE D'ANALYSE

L'analyse porte sur l'ensemble des formations dispensées au cours de la période de référence entre janvier 2023- juin 2025. Les données ont été collectées via des questionnaires de satisfaction systématiques, des entretiens individuels et le suivi des parcours de formation. Le taux de réponse aux questionnaires atteint 100%, garantissant la représentativité des résultats présentés.

## 3. RÉSULTATS DÉTAILLÉS

### 3.1 Taux de Complétion et Assiduité

Résultats en matière de suivi des formations :

* **100% des clients ont suivi leur formation jusqu'au bout**, démontrant l'engagement des apprenants et la pertinence des contenus proposés
* **Taux d'abandon : 0%**, ce qui constitue un marqueur fort d’engagement des apprenants dans leur parcours

### 3.2 Satisfaction Client et Conditions d'Accueil

Les résultats concernant la satisfaction client révèlent une très forte adhésion aux services proposés :

* **100% des clients ont répondu au questionnaire de satisfaction**, témoignant d'un engagement mutuel dans la démarche qualité
* **100% des clients ont trouvé le rythme de la formation adapté à leurs besoins**, soulignant la pertinence de l'approche pédagogique individualisée
* **100% des clients ont apprécié l'accueil et les conditions matérielles**, confirmant la qualité de l'environnement d'apprentissage

### 3.3 Méthodes Pédagogiques et Atteinte des Objectifs

L'évaluation des méthodes pédagogiques fait ressortir des résultats très positifs :

* **90% des clients ont apprécié les méthodes pédagogiques et le déroulé** des formations
* **85% des clients ont atteint leurs objectifs** de formation, démontrant l'efficacité des parcours proposés
* **15% des clients ont nécessité une adaptation du rythme et une révision du programme**, illustrant la capacité de détection et d'adaptation de l'organisme aux besoins spécifiques

### 3.4 Prise en Compte des Besoins Spécifiques

L'organisme Cape démontre un engagement fort dans l'inclusion et l'adaptation aux besoins individuels :

* **100% des clients sont satisfaits de la prise en compte de leurs besoins spécifiques**
* **100% des clients ont reçu la charte d'accueil des Personnes en Situation de Handicap (PSH)**
* **100% ont bénéficié du protocole d'accueil PSH du Cape**
* **100% ont répondu à un questionnaire d'auto-positionnement personnalisé** pour exprimer leurs attentes et besoins spécifiques

## 4. SATISFACTION GLOBALE ET GESTION DES RÉCLAMATIONS

### 4.1 Satisfaction Générale

* **90% des clients se déclarent satisfaits de leur formation Cape**, reflétant la qualité globale des prestations

### 4.2 Traitement des Réclamations

* **30% des clients ont exprimé des réclamations ou insatisfactions**, pourcentage qui s'inscrit dans une démarche transparente d'amélioration
* **100% de ces réclamations ont été traitées** et ont fait l'objet de plans d'action spécifiques et personnalisés, démontrant la réactivité de l'organisme

## 5. DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

### 5.1 Réalisations 2024

L'organisme Cape a concrétisé son engagement dans l'amélioration continue par la mise en œuvre de cinq plans d'action prioritaires, notamment :

* **L'instauration des "Apéro Cape"** dédiés aux clients et partenaires pour favoriser la création de liens privilégiés, conformément aux engagements pris

### 5.2 Projets 2025

Pour l'année 2025, quatre plans d'action majeurs sont engagés :

* **La création d'une communauté d'alumni** pour maintenir les liens avec les anciens apprenants et favoriser les échanges d'expériences
* **La création d'un catalogue de formation Cape** pour structurer et valoriser l'offre de formation

## 6. POINTS FORTS IDENTIFIÉS

Les principaux atouts de l'organisme Cape ressortent clairement de cette analyse :

* Excellence dans le suivi et l'accompagnement des apprenants (0% d'abandon)
* Capacité d'adaptation aux besoins individuels (100% de satisfaction sur les besoins spécifiques)
* Engagement fort dans l'inclusion des personnes en situation de handicap
* Démarche proactive de traitement des réclamations
* Vision stratégique à long terme avec des plans d'amélioration continue

## 7. AXES D'AMÉLIORATION

Bien que les résultats soient globalement excellents, certains axes d'amélioration peuvent être identifiés :

* Renforcement des méthodes pédagogiques pour atteindre 100% de satisfaction (actuellement 90%)
* Optimisation des parcours pour améliorer le taux d'atteinte des objectifs (actuellement 85%)
* Poursuite de l'effort de personnalisation pour favoriser la politique handiaccueillante pour les clients nécessitant des adaptations (actuellement 15%)

## 8. RECOMMANDATIONS

Pour maintenir et améliorer ces excellents résultats, les recommandations suivantes sont formulées :

* Poursuivre la politique d'individualisation des parcours de formation
* Renforcer la formation continue des équipes pédagogiques
* Développer davantage les outils d'évaluation et de suivi
* Automatisation des évaluations
* Capitaliser sur les retours d'expérience pour enrichir les méthodes pédagogiques

## 9. CONCLUSION

Les résultats présentés dans ce rapport témoignent de la qualité des prestations de l'organisme Cape et de son engagement dans une démarche d'amélioration continue. Les indicateurs de performance s'inscrivent parfaitement dans la volonté de répondre aux exigences de la certification Qualiopi. L'organisme s’inscrit dans une ambition consistant à allier excellence opérationnelle et innovation pédagogique, tout en maintenant le niveau de satisfaction client.

La démarche d'amélioration continue, matérialisée par les plans d'action 2024 et 2025, confirme la volonté de l'organisme de maintenir et d'améliorer constamment la qualité de ses services.

*Rapport établi dans le cadre de la certification Qualiopi*  
*Date : 30 juin 2025*  
*Période d'analyse 18 mois : janvier 2024 – Juin 2025*