

2023

Bilan annuel



Table des Matières

- 03 — Introduction**
- 04 — Année 2023 en chiffres**
- 06 — Difficultés rencontrées & Améliorations**
- 10 — Prochaines étapes**
- 11 — Remerciements**

Introduction

Viasso Occitanie Formation a obtenu la Certification Qualiopi pour les catégories "Actions de formation", "Validation des Acquis par l'Expérience" et "Bilan de Compétences", en 2021. Dans l'attente de son renouvellement fin 2024, la certification a été confirmée en 2023.

La première année d'activité (2022) a montré que VOF répond à un besoin ; nous avons généré plus de 100000€ de chiffre d'affaire. L'année 2023, dans le prolongement de ce lancement réussi, confirme que la formation professionnelle est bien un enjeu important pour les membres du réseau ViAsso Occitanie, à la fois du point de vue de la mise en place de leur projet associatif que de celui de leur modèle économique.

En 2023, ViAsso Occitanie Formation a permis la tenue de 31 sessions de formation au bénéfice de 147 stagiaires, ce malgré des évolutions importantes des modalités de financement.

Année 2023 en chiffres

L'activité de l'année

Actions de formation	Stagiaires	Chiffre d'affaires
31 sessions de formation	147 stagiaires formés	133 965 €
Sur 55 programmées	Soit 3548 heures de formation. Des annulations tardives mais aucun abandon.	C'est le montant facturé au total dont 7 609€ servent à la gestion de l'ingénierie de formation.

Taux de satisfaction

Stagiaires	Employeurs	Formateurs	Financeurs
95%	100%	100%	<i>Pas de retour</i>
100% de nos stagiaires sont satisfaits et estiment que les formations suivies ont répondu à leurs attentes et que les objectifs pédagogiques ont été atteints. Seule la durée semble poser problème pour une minorité d'entre eux qui aurait souhaité avoir plus de temps.	Les employeurs sont globalement satisfaits de l'impact des formations suivies par leurs employés et qui ont permis une montée en compétences. Ils expriment le fait de vouloir consolider ces compétences par des formations complémentaires.	Tout comme nos stagiaires, l'ensemble de nos formateurs est satisfait de la corrélation entre les contenus et les attentes. De la même façon, certains ont exprimé un problème au niveau de la durée. La moitié d'entre eux exprime le souhait de vouloir améliorer sa pratique et ses contenus.	

Année 2023 en chiffres

VAE

Actions de formation

2 actions

- 2 sessions se sont terminées en 2023
- 1 session est en attente de jury

Taux de réussite

Faute de jury, aucun dossier n'a pu être présenté

Bilan de Compétences

Aucun Bilan de compétences n'a été réalisé en 2023

Difficultés rencontrées & Améliorations proposées

Dès la première journée de formation interne et la première mise en pratique, des questions et suggestions ont été proposées sur la base des pratiques de chacun.

Ainsi, tout au long de l'année de nombreux échanges entre les utilisateurs et l'équipe technique ont eu lieu pour faire état des difficultés, dysfonctionnements et réclamations.

Voici le bilan qui a été dressé suite aux réunions et groupes de travail.

L'ensemble de ces difficultés ont été traitées avec attention et un suivi tout au long de l'année. Voici, les actions menées afin de régler les dysfonctionnements et continuer à respecter les règles imposées par le référentiel qualité.



01. LE PROCESS

Le process mis en place au départ a suscité de nombreuses questions et a montré des dysfonctionnements, tels que :

- Étape de validation (qui fait quoi et quand ?)
- Délais d'instruction trop long
- Oubli et non-respect de celui-ci

Le process a été rappelé, clarifié et retravaillé à plusieurs reprises.

- Les étapes de chacun sont inscrites dans Dolibarr
- Les délais de traitement ont pu être raccourcis en équilibrant le partage des tâches, en communiquant plus et en augmentant le temps de Mise à Disposition pour la gestion de l'OF
- Des rappels par mail sont envoyés lorsqu'il y a une anomalie

La rédaction d'un tutoriel visant à rappeler les étapes à suivre est en préparation pour l'été 2024.

Difficultés rencontrées & Améliorations proposées



02. CPF

La majorité des utilisateurs était intéressé par le fait d'avoir accès au CPF, notamment pour le Certificat de Formation à la Gestion Associative car un besoin et un bon nombre de demandes ont été recensées.

Après réflexion, un accès a été créé, des formations enregistrées et des dossiers déposés.

Hors, des difficultés ont rapidement été soulevées :

- Aller/retour nombreux entre l'OF et le stagiaire avec un délai restreint
- Contrôle de la Caisse des Dépôts et de Consignation

Au vu des difficultés rencontrées, il a été décidé début 2023 de ne plus proposer de formation dans le cadre du CPF. Seuls les dossiers alors en cours ont été menée à terme.

La réglementation a d'ailleurs conforté notre décision en imposant à compter de janvier 2024 que les sous-traitants disposent également de la certification, ce qui n'est pas notre cas.



03. Dolibarr

Notre CRM métier choisi pour faciliter la gestion et la coordination a, lui aussi, posé problème à plusieurs reprises, à savoir :

- Nouvel outil pour certains
- Peu ergonomique au 1er abord
- Bugs à répétition

Début 2023, nous avons ainsi changé de prestataire afin de disposer d'interlocuteurs plus disponibles et compétents sur les modules qui nous importent. La situation s'est globalement beaucoup améliorée.

Nous leur avons demandé de développer un programme permettant d'automatiser certaines tâches, dont la mise à jour du site internet. C'est désormais chose faite.

Il nous a cependant fallu pallier l'impossibilité d'envoyer des mails depuis dolibarr à la suite de plusieurs mises à jour, ce qui nous a pas permis de maintenir la centralité des informations. Aussi, des informations se sont perdues à ces moments-là.

Difficultés rencontrées & Améliorations proposées



04. Du côté des stagiaires

Pas de difficulté majeure du côté de nos stagiaires, si ce n'est que le formulaire d'inscription était fastidieux à remplir, manquait de clarté et ne remplissait pas complètement les exigences Qualiopi.

Aussi, comme évoqué plus haut, le délai d'instruction n'était pas toujours satisfaisant et la répartition du traitement des informations par les acteurs internes n'était pas clairement définie.

Le formulaire reste long à remplir mais cela est nécessaire afin de répondre aux exigences du référentiel qualité.

Toutefois, celui-ci a été optimisé par territoire et chacun reçoit une copie du formulaire lors des inscriptions afin de pouvoir les traiter plus rapidement et efficacement.

Nos stagiaires sont et restent en grande majorité des personnes que nos membres connaissent, qu'ils conseillent et accompagnent au quotidien. Aussi, certains ne comprennent pas le nécessaire formalisme lié à la formation professionnelle et omettent de nous transmettre certaines pièces signées - notamment les conventions de formation. Cela nous contraint à de nombreuses relances individuelles et se traduit par des dossiers incomplets malgré nos efforts.

Nous envisageons la création d'un module informatique permettant de récolter les signatures en ligne ou éventuellement la fusion de documents en un seul envoi (devis, convention, CGV, conseils pratiques...)



05. Du côté des sous-traitants

Plusieurs sous-traitants nous font régulièrement part du caractère tardif des inscriptions à leurs sessions de formation. De fait, la coordinatrice se retrouve régulièrement pressée par de nombreuses demandes urgentes à traiter.

Nous n'avons à ce jour pas identifié de solution à cette question, si ce n'est de mieux définir, session par session, la date de clôture des inscriptions. Mais cela oblige les sous-traitants à refuser des demandes de dernière minutes qui peuvent être importantes pour eux.

Difficultés rencontrées & Améliorations proposées



06. Gestion financière

Environ 95% de nos actions sont financées par les OPCO, ce qui signifie que le paiement des formations dispensées sont tardifs (3 mois en moyenne).

Les questions suivantes se sont posées : Quand intervient le paiement des actions envers les PAVAS ? Peut-on envisager une avance ? Qui s'occupe de la gestion ? Avec quels moyens ?

Un tableur de suivi a été créé. La coordinatrice s'occupe de la gestion financière à chaque étape du processus et un point est fait chaque mois avec le Président et/ou le trésorier.

Nous avons sollicité et obtenu de l'AIRDIE un contrat d'apport associatif de 12500€, adossé à un prêt bancaire de 12500€ afin de fluidifier notre situation de trésorerie. Cela a permis de mettre en place une nouvelle politique de règlement des dettes en direction de nos sous-traitants : nous réglons 60% du montant de la facture à réception; le solde lorsque les stagiaires de la session (le plus souvent, leur OPCO) ont procédé au règlement.



07. Moyens humains

Le bon fonctionnement de l'Organisme de formation repose en premier lieu sur le temps de travail salarié dédié ainsi que sur les dirigeants bénévoles.

Concernant ces derniers, il est à noter qu'ils ont valorisé près de 5000€ de contributions volontaires par an en 2022 et 2023. Leur intérêt dans le bon fonctionnement de VOF est certain, mais leur disponibilité l'est moins.

Quant au temps salarié, Séverine était mise à disposition par un Groupement d'Employeurs depuis la création de l'OF, à raison de 8 puis 12 puis 14h par semaine. Le groupement d'employeurs a rencontré à compter de septembre 2023 de sérieuses difficultés financières, qui ont mené à sa liquidation judiciaire en fin d'année. La mise à disposition a donc été erratique sur la période, dépendant des aléas internes et des consignes du liquidateur judiciaire.

Séverine nous a proposé ses services en qualité de prestataire, que nous avons temporairement acceptés début 2024. Elle nous a ensuite annoncé devoir mettre fin à notre collaboration pour avril 2024. Depuis cette date, Agnès a pris sa suite.

La période octobre 2023-mai 2024 est donc une période instable, lors de laquelle nous avons manqué de réactivité et de précision. La complétude de certains dossiers s'en ressent.

Prochaines étapes

On peut dire à présent que l'activité est lancée et fonctionne à un rythme relativement correct mais que nous devons continuer à travailler afin de consolider les acquis et corriger ce qui n'est pas encore satisfaisant afin de progresser dans une démarche d'amélioration continue.

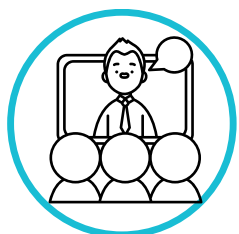
Voici les axes d'améliorations proposés :



01. Renouvellement de la certification Qualiopi

L'audit de renouvellement Qualiopi qui aura lieu le 21 mai 2024 est une étape cruciale pour la suite.

Ainsi, des travaux sont en cours afin de valider cette étape.



02. Action de formation à destination des conseillers

La deux premières éditions de l'Université de Printemps ViAsso Occitanie qui ont permis de rassembler l'ensemble des acteurs du réseau ont été très positives.

Notre ambition est de réitérer cette action chaque année et de la compléter avec des actions plus spécifiques à destination des conseillers.

Ce sont 12 actions de formation qui sont prévus en 2024, à la suite des 6 de 2023.



03. Amélioration continue

Des points et réunions de travail continueront tout au long de l'année afin d'optimiser les processus et l'aspect réglementation et "commercial".

Remerciements

Merci à tous pour vos contributions, remarques, suggestions, soutiens, engagement...

Et tout ce qui contribue à ces améliorations et à la pérennité de la structure.



Coordonnées

ViAsso Occitanie Formation
INESS - 30 Avenue
Dr Paul Pompidor
11100 NARBONNE
07 57 18 98 85

www.viasso-occitanie-formation.org
contact@viasso-occitanie-formation.org