

Formation
Client
France



Rapport annuel d'activité

· Année civile 2021 ·

A propos

Bénédicte Guidez

David Durand



Bénédicte Guidez,

Responsable des Opérations
Formation Client



David Durand,

Responsable des Opérations
Formation Client

"Nous avons le plaisir de partager avec vous la 2ème édition de notre rapport d'activité 2021. L'année passée a été riche de défis pour ADP.

Le premier, en mars 2021, l'organisme de formation ADP GSI France a obtenu la certification QUALIOPi pour 2 ans, qui sera suivi d'un audit de surveillance en 2022. Cela implique le respect de 32 critères qualités et l'amélioration continue de nos prestations.

Dans ce cadre, nous étudions régulièrement les évaluations de satisfaction des stagiaires lors de comités qualité. Nos analyses nous ont amené à mettre à jour ou à augmenter la durée de certains stages, par exemple « La gestion du plan de développement des compétences réalisé » (ZVNRH2R) dans le module formation de l'application DECIDIUM, la durée est passée de 3.5h à 7h, il en est de même pour le stage « Assistant Contrôle Expert » (ACEUW).

Votre voix est primordiale pour ADP et vous pouvez nous aider, par le biais de ces questionnaires, dans cette démarche qualitative.

Cette certification donne la possibilité à nos clients de demander à leurs OPCO* le financement de nos formations.

Le second défi, comme pour tous les organismes de formation pendant cette crise, a été de s'adapter aux contraintes sanitaires et aux imprévus. Tous nos stages ont été proposés en distanciels afin de répondre aux demandes de nos clients.

Parallèlement, en 2021, notre équipe formation s'est enrichi d'une équipe de transformation « DIGITALE » pour proposer prochainement à nos stagiaires une nouvelle plateforme d'apprentissage, un nouveau site internet et des parcours mixtes (e-learning, vidéo learning, classe virtuelles ou présentiels, tutorat, etc..).

Vous trouverez dans ce rapport d'activité notre bilan et événements marquants de l'année écoulée, la consolidation des chiffres clés de l'activité Formation Client d'ADP ainsi que des indicateurs qualitatifs de nos prestations.

Nous vous souhaitons une bonne lecture."

* Les opérateurs de compétences, ou OPCO, sont des organismes chargés d'accompagner et de financer la formation professionnelle ; créés au 1er Avril 2019, suite à la Loi du 5 Septembre 2018 sur la réforme de la formation professionnelle.

Qualiopi
processus certifié

REPUBLICQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

Table des matières

Présentation de notre équipe pour l'année 2022

Notre organigramme

Nos 7 domaines de formation

Points clés de l'activité 2021

Indicateurs quantitatifs 2021

Nombre total de sessions, clients, inscriptions et heures

Nombre d'inscriptions pour chaque domaine

Nombre de sessions pour chaque domaine

Indicateurs qualitatifs 2021

Satisfaction globale de nos stagiaires

Satisfaction globale de la qualité de service pour la partie administrative

Projets et perspectives

La digitalisation de nos parcours de formation

Informations de contact et inscription aux formations

Informations sur l'entreprise

Date d'édition : 01/03/2022

Date de publication : 01/03/2022

Référence document : RAA21-VF-220301

Présentation de notre équipe pour l'année 2022

L'équipe de gestionnaires

De la création de plans de formation au suivi des inscriptions, 8 gestionnaires de formation s'occupent de nos clients de Métropole et des DOM-TOM par contact e-mail ou téléphonique.

Lorsqu'un client fait le choix de démarrer une solution ADP et souhaite former ses équipes, un gestionnaire lui est attribué, pour une relation client sur mesure et facilitée.

Depuis Septembre 2021, le pôle administratif est coordonné par Marina Camarena.



L'équipe de formateurs

Depuis plus de 30 ans, 13 formateurs professionnels et experts complétés par 10 formateurs partenaires d'ADP se relaient aux côtés de nos stagiaires.

Leur mission est d'assurer à nos clients ADP la pleine autonomie sur leurs outils, en construisant des formations adaptées aux différents profils utilisateurs et mises à jour en continu.



L'équipe projet

Pour suivre et satisfaire les évolutions du secteur de la formation professionnelle et de la digitalisation de notre activité, 2 porteurs de la transformation digitale structurent et construisent les nouveaux formats, un chef de projet, Nicolas Rebuffet, et une conceptrice de supports digitaux, Anna Marcon.

Notre organigramme

L'équipe de Formation Client ADP est rattachée au Support Opérationnel France, sous la direction de François Godreau.



Bénédicte Guidez,
Responsable des Opérations
Formation Client



David Durand,
Responsable des Opérations
Formation Client

■ ■ ■ **Gestionnaires · Nanterre**

Marina Camarena, Coordinatrice
Céline Briens
Isabelle De-Sousa
Rachel Kergozou
Anaïs Le-corre

■ ■ ■ **Gestionnaires · Province**

Sandrine Bernard
Laure Chabert
Carole Le Quere
Badia Naciri

■ ■ ■ **Formateurs · Nanterre**

Olivier Clary
Jérôme Dijon
Jean-Christophe Lanneluc
Catherine Monnier
Angelo Musumeci
Gabrielle Roux

■ ■ ■ **Equipe projet · Nanterre**

Nicolas Rebuffet, Chef de projet
Anna Marcon, Conceptrice contenus digitaux

■ ■ ■ **Formateurs · Province**

Mélanie Crouzet (Lyon)
Magali Fadat (Lyon)
Gwendoline François (Lyon)
Alexandre Grinner (Strasbourg)
Sébastien Pottier (Bordeaux)
Frédéric Renaud (Nantes)
Virginie Viailly (Lyon)



[Plus d'informations](#)



Nos 7 domaines de formation



Déclaratifs

Stages liés au portail DSN
(DSN mensuelle / FCTU / DOETH / IJEDI)



Requêtes

Stages liés à un requêteur
toutes offres confondues



GTA · Gestion des Temps et Activités

Stages liés à la gestion des temps ADP
pour les experts ou les managers



GAP · Gestion Administrative du Personnel & Paie

Stages liés à nos applications paie
toutes offres confondues



Modules RH

Stages liés à nos applications RH
(formation, entretien et pilotage de la
masse salariale)



Législatif

Les stages théoriques sur la
législation de la paie



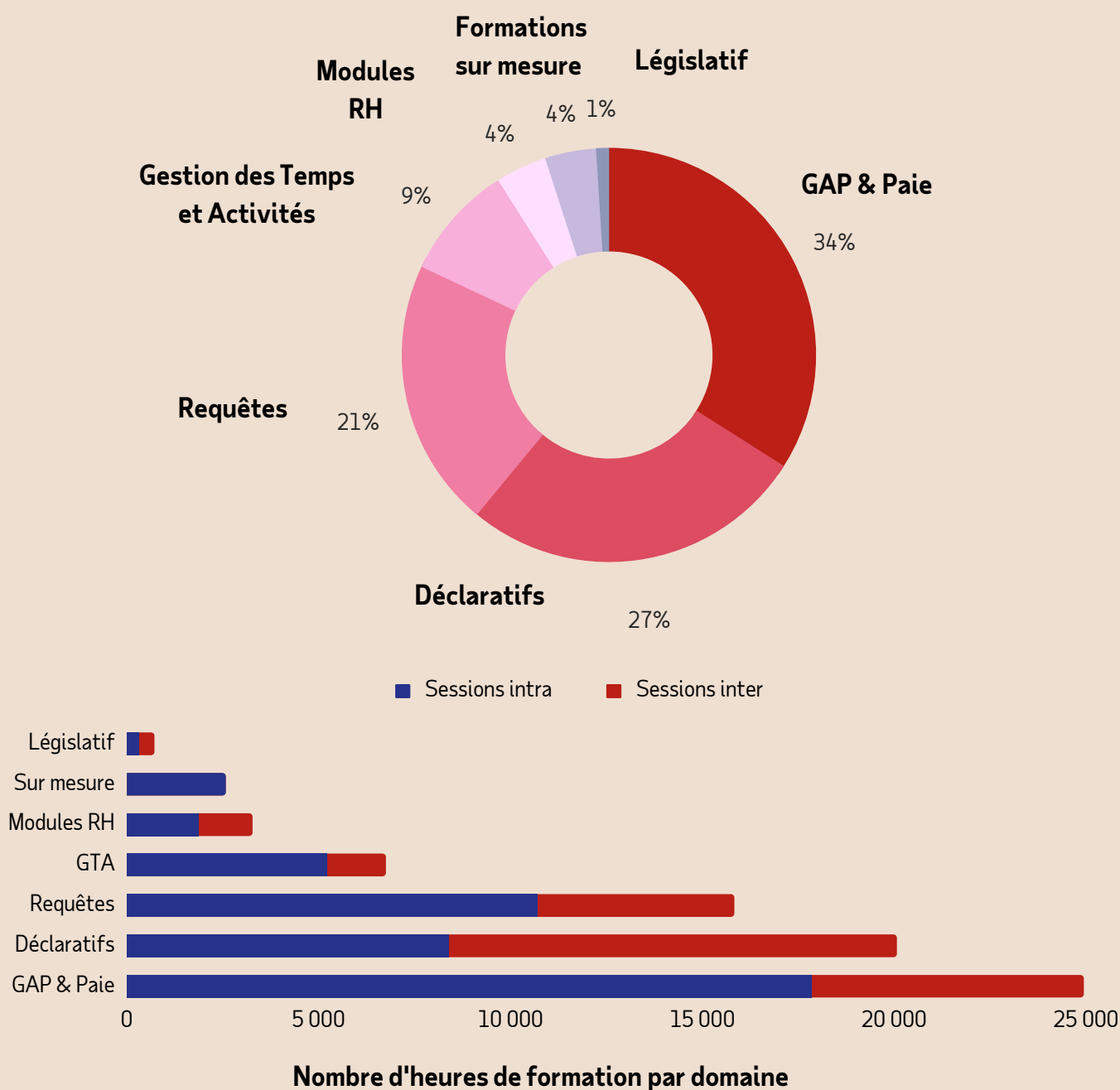
Formations sur mesure

Stages uniques avec
programme particulier

Points clés de l'activité 2021

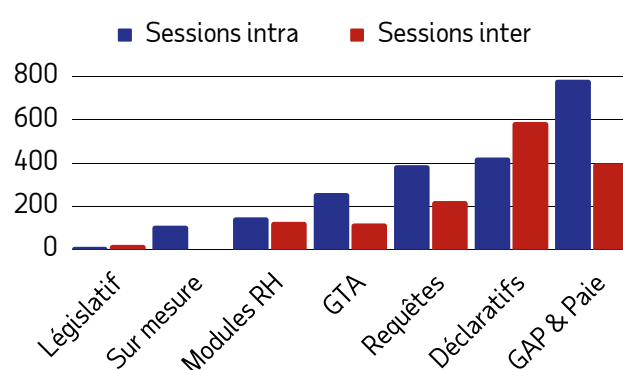
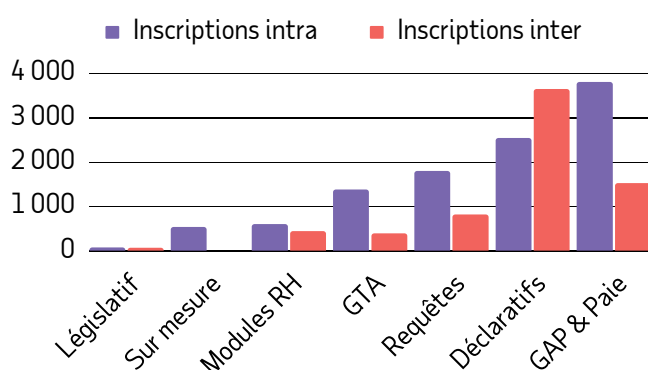


" Les domaines de la Paie, des Déclaratifs et des Requêtes ont représenté 82 % des heures de formation en 2021 "



Indicateurs quantitatifs 2021

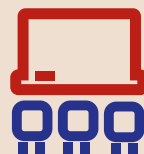
Nombre d'inscriptions et de sessions pour chaque domaine



+ de 2000
clients
concernés



+ de 3500
sessions
organisées



+ de 17000
inscriptions
réalisées



+ de 74000
heures
animées

Les stages intra-entreprises

Sont des formations dispensées pour un client unique, en présentiel ou à distance. Cela représente une part importante de notre activité pour la totalité de nos domaines d'intervention. Cette typologie est tout spécialement adaptée pour des formations sur mesure.

Les stages inter-entreprises

Sont des formations dispensées pour plusieurs clients dans une même session, en présentiel ou en distanciel. Ces stages s'inscrivent dans un calendrier annuel, les inscriptions à ses sessions se font directement depuis notre site web.

[Contact et inscription](#)



Indicateurs qualitatifs 2021



85 %

Note de satisfaction globale

Résultat moyen des évaluations
stagiaires à chaud

Taux de réponse : 63 %

+ 51

NPS · Net Promoter Score

Le NPS de la Formation Client est
extrait de nos évaluations à chaud

Base de réponses : 8606

16.8 / 20

Note de satisfaction globale de la qualité de service pour la partie administrative

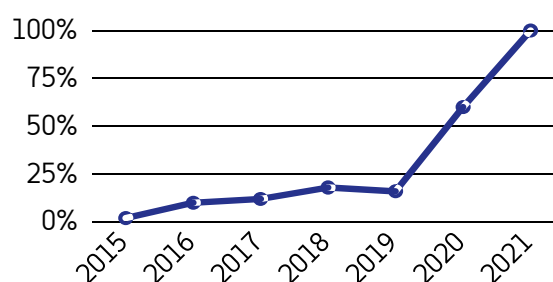
Calculée sur les enquêtes de
satisfaction commanditaires

Base de réponses : 540
Mis en place à partir de 09/2021

En 2021, les conditions
sanitaires nous ont conduit
à poursuivre notre
transformation DIGITALE et
à proposer 100 % de nos
stages en distanciel, tout
en conservant la qualité de
nos animations



Évolution de la part de nos formations en classe virtuelle depuis 2015



Projets et perspectives

L'année de la
transformation digitale



Le digital learning diversifie les approches pédagogiques donnant vie à des formations plus pertinentes et efficaces.

Cette diversité d'apprentissage, étroitement liée au développement des nouvelles technologies est une aubaine pour les formateurs.

Aujourd'hui, ils peuvent choisir les meilleurs dispositifs adaptés aux besoins de formation des apprenants afin de valoriser au mieux leur expertise.

L'organisme de formation ADP, travaille actuellement sur la mise à disposition de parcours mixtes combinant diverses modalités de ressources et activités pédagogiques.

Dans ce cadre, cela implique en cette année 2022 :

La mise à disposition pour les stagiaires d'une plateforme de diffusion de contenus pédagogiques digitaux, LMS (Learning Management System) contenant :

- Un espace privé : agenda et historique des formations
- Les liens de connexion aux classes virtuelles
- Des ressources pédagogiques complémentaires
- Les flashes infos de la formation ADP

Cette plateforme sera complétée d'un nouvel outil pédagogique d'animation de sessions en classe virtuelle ou en présentiel.

Puis, cette transformation continuera par la mise en ligne d'un nouveau site web pour la gestion et l'inscription aux sessions.

Nous avons hâte de vous partager toutes ces nouveautés pédagogiques.

L'équipe Formation Client.



Autonomie de l'apprentissage



Flexibilité de la formation



Implication renforcée



Facilité d'accès



Informations de contact et inscriptions aux formations

Pour toute demande de formation sur mesure, établissement d'un plan de formation, suivi de dossier ou autre information complémentaire, un numéro de contact téléphonique unique :

0 806 230 101

Les stages intra-entreprises

Pour faire une demande d'inscription

[Je prends contact](#)



Les stages inter-entreprises

Pour parcourir le catalogue et choisir vos sessions

[Je m'inscris en ligne](#)



Informations sur l'entreprise



ADP France Nanterre

31 Avenue Jules Quentin
92016 Nanterre Cedex

ADP France Limonest

Parc d'affaires du "Puy d'Or"
60 allée des frênes
69760 Limonest

ADP France Carquefou

2 rue Augustin Fresnel
44740 Carquefou

Pour vous accueillir
prochainement de nouveau
en présentiel, l'agence de
Nanterre rénove ses salles
de formation.



**ADP GSI France,
Organisme de Formation certifié :**

Qualiopi 
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

[Je visite le
site web](#)

