

L'approche-client en FP

Pour attirer et maintenir les élèves en formation

Élaine Brunette, coordonnatrice
Service ÉA/FP, CS de Laval

Gilles Desjardins, directeur
Centre de formation horticole de Laval

Image de marque

Définition :

- L'image de marque d'une entreprise résulte de la *perception* reçue, ressentie et enregistrée par le public d'une multitude d'éléments physiques et immatériels.
- Cette image perçue se forge à travers des composantes d'une extrême diversité dont chacune nécessite autant d'attention de la part de l'entreprise.

Image de marque

Appliquée aux produits et services, l'image de marque crée de la valeur pour le consommateur lorsque celle-ci :

- garantit l'uniformité du produit dans la durée (reconnaissance d'une présence familière, continue et durable)
- permet de se différencier (annonce d'une promesse produit spécifique)
- peut valoriser le consommateur (identité du consommateur)
- permet de repérer le produit (logo, présentation, dénomination)
- permet de fidéliser le client (création d'un lien de confiance)

Le centre FP = entreprise de services

- Comment se différencier?
- Comment valoriser le consommateur de services?
- Comment fidéliser le client?

Qu'est-ce que le
service client?

Qui est responsable?

Tout le
monde!

Guichet conseil

- Déclaration de service SARCA
- Réunions d'équipe
- Formation continue
- Évaluation du service
- Partage avec l'équipe

Évaluation du service reçu

 **Le Guichet Conseil à votre écoute**

Merci de nous aider à mieux servir notre clientèle en prenant quelques minutes pour remplir ce sondage

Veillez encercler le pictogramme qui correspond le mieux à votre degré de satisfaction pour chacun des énoncés suivants :

Le temps d'attente pour obtenir un rendez-vous était raisonnable

Le personnel au Guichet conseil était accueillant et courtois

Je suis satisfait/e de ma rencontre avec la conseillère

Sans objet

Je n'hésiterais pas à référer des personnes au Guichet conseil si elles avaient besoin d'un service similaire

Commentaires : _____

Évaluation du service reçu

- Taux de satisfaction : 93 % des répondants encerclent des bonshommes sourires partout;
- Les gens apprécient particulièrement le temps de réponse et le court délai avant d'obtenir un rendez-vous;
- Plus de 60 % des gens qui complètent le sondage prennent le temps d'inscrire un commentaire;
- La majorité des commentaires portent sur le sourire, la compétence et l'amabilité du personnel.

Centre horticole



Centre de formation
horticole de Laval
...Un choix naturel!

Déclaration de services aux citoyens

LA MISSION

Selon les trois axes du MELS qui sont instruire, qualifier et socialiser, le Centre se donne comme mission de répondre aux développements et besoins socio-économiques de la région par des formations diversifiées et accessibles à tous.

Il a comme préoccupation la réussite de l'élève pour qu'il puisse devenir un citoyen qui contribue au développement de la communauté et ainsi transmettre trois valeurs que tout le personnel juge importantes pour l'élève dans l'exercice de son métier, soit : Professionnalisme, Responsabilisation et Consécration.

NOS SERVICES

- Offrir des services de formation professionnelle dans des secteurs d'activité établie par notre région, à temps plein, répondant à l'industrie, telle la formation en alternance travail-études et en éducation populaire.
- Offrir à tous les citoyens le droit de se faire reconnaître les acquis et compétences de notre secteur d'activité.

NOS ENGAGEMENTS

Le Centre porte une attention particulière à la qualité des services qu'il rend aux citoyens qui désirent suivre une formation, et ce dans le respect de sa mission et s'inspirant de ses valeurs.

L'accessibilité de l'information

- Rendre accessible l'information sur les formations proposées sous forme de dépliant pour les citoyens à l'intérieur d'un service d'accueil.
- Rendre accessible sur notre site internet l'information sur les formations offertes.
- Rendre publiques, par notre site internet, les dates des séances d'informations et d'inscriptions pour les formations offertes.
- Maintenir les services en ligne d'admission pour nos différentes formations et le service d'élève d'un jour.
- Rendre publics tous les documents par notre site internet tels les orientations du Centre, le plan de réussite et les comptes rendus du conseil d'établissement

Le respect

- Maintenir une attitude de courtoisie, professionnalisme et d'ouverture.
- Maintenir un climat favorable aux échanges.
- Faire preuve de considération et d'équité.

La clarté des messages

- Transmettre des informations claires et précises.

Le soutien à la formation

- Rendre disponible l'information sur l'aide financière aux études (prêts et bourses).
- Offrir, au besoin, des services de professionnels en éducation.
- Fournir un encadrement et un suivi tout au long de votre formation.

L'accueil et les renseignements

- Accueil personnalisé qui répond à vos besoins.
- Assurer une présence pendant les heures de bureau soit du lundi au vendredi de 8 h à 16 h 30.
- Assurer un retour d'appel dans un délai d'un jour ouvrable suivant un message laissé dans la boîte vocale de la secrétaire.
- Offrir un service d'information scolaire pendant les heures d'ouverture du bureau soit de 8 h à 16 h 30.
- Transmettre des informations claires sur les critères d'admission, du processus et d'inscription aux formations
- Transmettre pour chacune des demandes d'admission électronique un accusé de réception dans un délai

La communauté

Le Centre est partenaire auprès de plusieurs projets communautaires que ce soit dans le secteur éducatif au niveau primaire, secondaire ou tout simplement dans la communauté en général. Nos locaux et installations sont disponibles à la communauté et l'industrie pour différents besoins.

Afin d'améliorer constamment notre prestation de services, nous nous engageons à évaluer le degré d'atteinte de nos engagements annuellement.

Une boîte de commentaires sera mise à la disposition et visible pour les citoyens au service d'accueil.

Le traitement des plaintes

Vous assurer d'un traitement confidentiel de votre plainte à l'égard de nos services.

Pour toute insatisfaction à l'égard de nos services vous pouvez vous adresser directement à la direction du Centre à l'adresse suivante : horticole@cslaval.qc.ca.

Collaboration du citoyen

Nous comptons sur vous pour une communication respectueuse lors de votre prise de contact avec le personnel du Centre. Il est de la responsabilité de chaque candidat de fournir les pièces justificatives tels que : le certificat de naissance, les bulletins et relevés de notes et tout autre document qui sera exigé lors de votre inscription. Il est essentiel de fournir vos coordonnées complètes et à jour pour toute demande d'information ou d'inscription.

POUR NOUS REJOINDRE

Le Centre de formation horticole de Laval

1051, croissant Pierre Bédard
Laval, Québec, H7E 1Y8
Téléphone : 450 662-7000, poste 2200
Télécopieur : 450 664-3206
Courriel : horticole@cslaval.qc.ca



Heures d'ouverture : Lundi au vendredi entre 7 h 45 et 16 h 30

Centre horticole

- Aide aux inscriptions
- Service de prêt et bourse dès le premier contact 30 % d'augmentation
- Service RAC facilitant selon la réalité du client
- Implication dans la communauté
- Offre de service diversifiée

Centre horticole

- Aide aux inscriptions
 - Faciliter et accompagner la démarche
 - Soirée d'information; offrir tous les services dès cette soirée :
 - CO
 - prêt et bourse,
 - RAC.

Centre horticole

- **Service de prêt et bourse dès les premiers contacts**
 - **En 2011-2012**
67 demandes, 44 bénéficiaires
 - **En 2012-2013**
82 demandes (augmentation de 22 %) et 55 bénéficiaires (augmentation de 25 %)
 - **En 2013-2014 (estimé car les rapports ne sont pas encore disponibles)**
91 demandes (augmentation de 10 %) et 78 bénéficiaires (augmentation de 42 %)

Centre horticole

- **Service de prêt et bourse dès les premiers contacts**
 - **Augmentation de cette année par rapport à 2011-2012**
 - 36 % pour les demandes;
 - 77 % pour le nombre de bénéficiaires

Centre horticole

- Service RAC facilitant; selon la réalité du client :
 - le nombre de candidats à plus de triplé par rapport à 2011-2012

Centre horticole

- Offre de service diversifiée :
 - formation de soir,
 - ATE,
 - RAC,
 - Double DEP
 - Horaire flexible
 - Entrée périodique
 - Formations autres que le DEP à adapter à la clientèle

Centre horticole

- Implication dans la communauté
 - Organisme
 - Fondation
 - Comité

Les retombées

- Au Guichet conseil :
 - Le travail d'équipe prend tout son sens
 - La clientèle vient de très loin : bouche à oreille
 - Près de 50 % des gens qui viennent au Guichet conseil s'inscrivent dans nos centres FP/ÉA
 - 1800 nouveaux dossiers ouverts chaque année, près de 4000 dossiers traités, 10 000 appels

Les retombées

- Au Centre horticole :

Élèves au centre

- 2011-2012 : 265 élèves
- 2013-2014 : 345 élèves

Seulement 4 abandons de plus en
2012-2013 qu'en 2011-2012

Les retombées

- Au Centre horticole :
 - Sentiment d'appartenance
 - Diminution des abandons
 - Augmentation des intégrations
 - Augmentation du double DEP
 - Bouche à oreille