

# Journée nationale sur la qualité 2023

## Systemes d'évaluation numériques – chances et défis pour l'assurance qualité

**Les facteurs de qualité comme clé d'une utilisation profitable des médias sociaux – définition de l'offre et ancrage interne à l'institution**

Intervention de Jérémie Agboklu et Vincent Renevey  
Berne, le 06.11.2023

# Présentation des intervenants

## Jérémie Agboklu

THALENT SA – Consultant en management /  
organisation / gouvernance

Ingénieur (EPFL)

Auditeur ISO et eduQua

Formateur

## Vincent Renevey

HMONSTER – FOUNDER - CEO

Hguitare.com - Dessindigo.com - Essentiel-des-huiles.com - etc.

SMART FOX – CO FOUNDER - CEO

Agence Marketing Digital orientée ROI

SAWI – HES-SO – Intervenant

Tunnel de conversion – Growth hacking – E-commerce

Platinn – Expert

Consultant expert - Workshop

# Objectifs de l'intervention

Partager des bonnes pratiques en matière d'utilisation des médias sociaux / numériques pour l'assurance qualité dans les institutions de formation.

# Plan de l'intervention

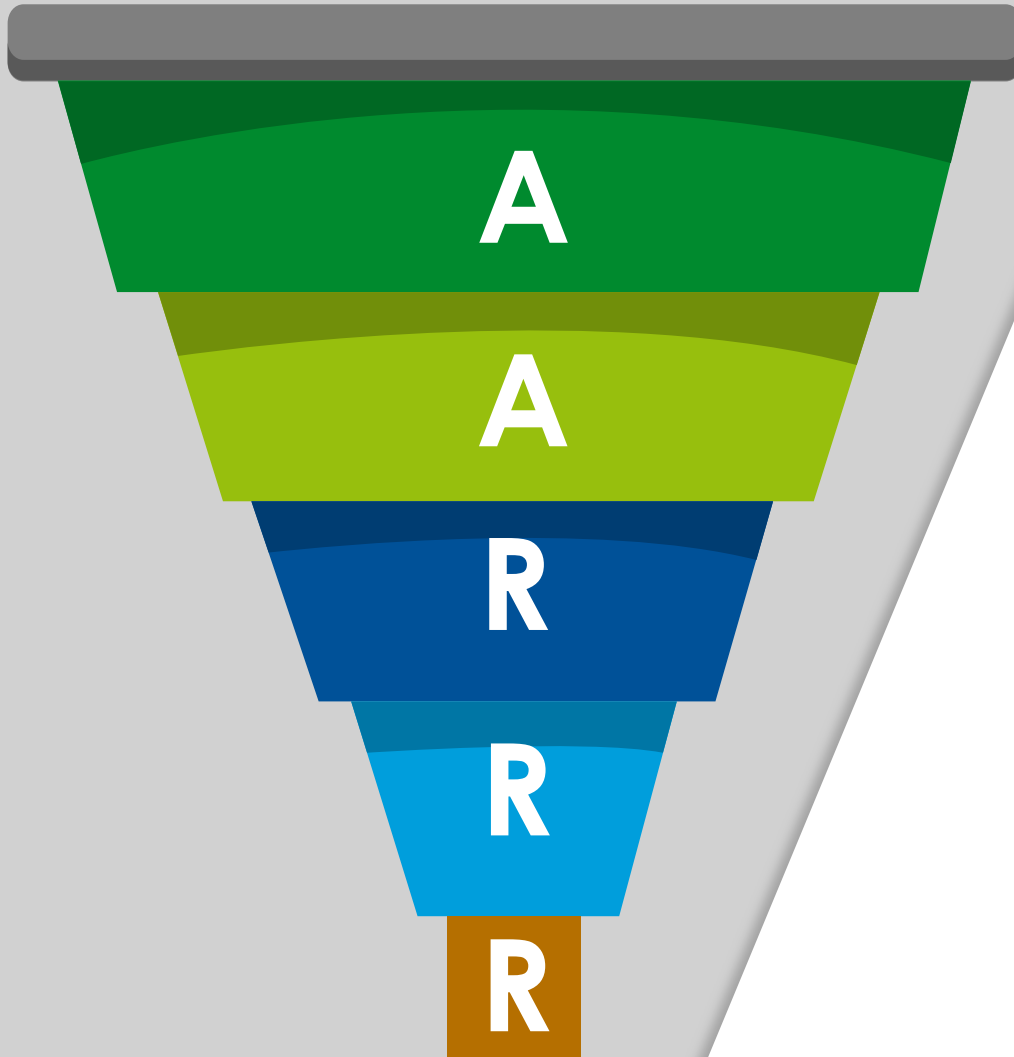
- **Partie 1** : Comment les médias numériques peuvent aider les institutions de formation dans leurs choix de formation (fond, forme) ?
- **Partie 2** : Comment les médias numériques peuvent aider les institutions de formation dans l'amélioration continue de la qualité des formations ?



# Partie 1

- Comment les médias numériques peuvent aider les institutions de formation dans leurs choix de formation ?

# LE TUNNEL AARRRR



## CHAQUE ETAPE EST IMPORTANTE

### **Acquisition :**

Les canaux sur lesquelles vous trouvez vos prospects.

### **Activation :**

La mise en confiance ou le processus qui convainc le prospect de rejoindre votre institut de formation

### **Revenu :**

Les manières de base de gagner de l'argent.

### **Rétention :**

La fidélisation du client (Life Time Value) et l'augmentation de sa dépense (Up/Cross Selling).

### **Recommandation :**

L'opportunité qu'un client vous en rapport d'autres. Ratings

# Quelles formations

---

**PMF avant tout !**  
(Product Market Fit)

---

N'écoutez pas vos prospects, comprenez-les !

# PRODUCT MARKET FIT



## UN PRODUIT / SERVICE (UNE FORMATION)

Une solution destinée à des consommateurs.



## UN MARCHÉ

Un ensemble de personnes qui ont un besoin commun.

# PRODUCT MARKET FIT



**UN PRODUIT / SERVICE (UNE FORMATION)**

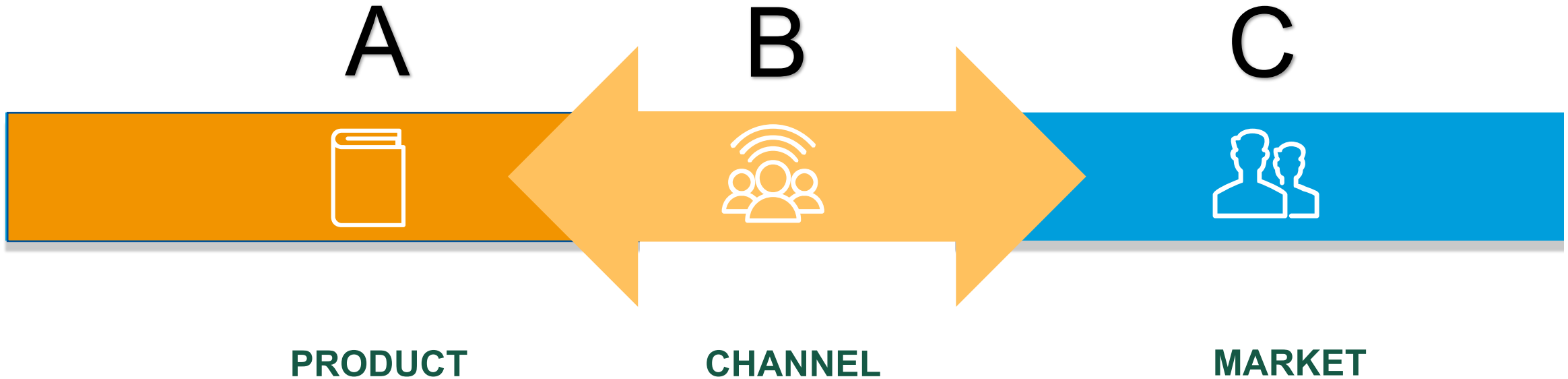


**UN MARCHÉ**

- Quand un produit rencontre son marché
- C'est le moment où votre produit touche sa cible de **manière parfaite**.



# PRODUCT MARKET FIT

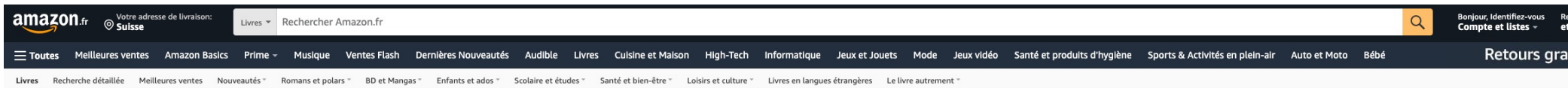


On peut changer **A**, changer **B** ou **C** quand on veut afin de trouver un fit parfait.

- Un produit ça se change totalement, un marché pas !
- Un produit ça s'adapte, un marché pas !
- On n'éduque pas un marché, on lui répond

# CHOISIR SES PRODUITS

METHODE : MEILLEURES VENTES AMAZON - LIEN : <https://www.amazon.fr/gp/bestsellers>






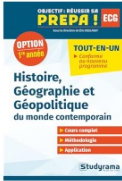

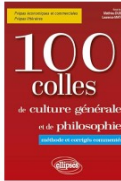














## LES MEILLEURS VENTES :

- DU E-COMMERCE
- PAR CATEGORIE
- PAR SOUS-CATEGORIE
- PAR SOUS-SOUS CATEGORIE

- ◀ N'importe quelle catégorie
- ◀ Livres
  - ◀ Etudes supérieures
    - ◀ Classes préparatoires et grandes écoles
      - ◀ Prépas commerciales
        - ◀ Prépas littéraires
        - ◀ Prépas scientifiques



### Les meilleures ventes en Prépas commerciales

 <p><b>#1</b></p> <p>LES 5 AXIOMES DE LA COMMUNICATION: 5... &gt; John W.Y. Navarro ★★★★★ 234 Broché 18,52 €</p>	 <p><b>#2</b></p> <p>24 leçons pour cerner La Violence: Thème de Culture Générale 2024 des prépas EC - ECG... &gt; Frédéric Bretécher Broché 17,83 €</p>	 <p><b>#3</b></p> <p>Méthodes de la dissertation et de l'explication de texte en philosophie &gt; Julien Guilbaud Broché 10,53 €</p>	 <p><b>#4</b></p> <p>Histoire, Géographie et Géopolitique du mon... Collectif ★★★★★ 1 Broché 23,90 €</p>	 <p><b>#5</b></p> <p>Le corps. Auteur par auteur. Culture générale... &gt; M. Ugo Batini ★★★★★ 6 Broché 23,00 €</p>	 <p><b>#6</b></p> <p>100 Colles de Culture Générale et de... &gt; Matthieu Dubost ★★★★★ 8 Broché 24,00 €</p>
 <p><b>#7</b></p> <p>Vérité et mensonge au sens extra-moral &gt; Friedrich Nietzsche ★★★★★ 73 Poche 7,50 €</p>	 <p><b>#8</b></p> <p>Le corps. Leçon philosophique &gt; Christophe Cervillon ★★★★★ 4 Broché 14,00 €</p>	 <p><b>#9</b></p> <p>Livre d'or: Diplôme   fin de parcours académique, Cérémonie de remise des... &gt; Léonard GoldenToge Broché 8,99 €</p>	 <p><b>#10</b></p> <p>La dissertation d'Économie, Sociologie, Histoire (ESH) aux concours d'entrée des grandes écoles... &gt; Jean-Pierre Delas Broché 24,00 €</p>	 <p><b>#11</b></p> <p>Économie, sociologie et histoire du monde... &gt; Hervé Juster ★★★★★ 1 Broché 23,90 €</p>	 <p><b>#12</b></p> <p>Économie-Droit. Prépa ECT 1re et 2e années... &gt; Larchevêque Frédéric (coord.) Garofalo Ludovic ★★★★★ 16 Broché 2 offres à partir de 39,00 €</p>
 <p><b>Le plus demandés</b> en Prépas commerciales</p>			 <p><b>Le plus offerts</b> en Prépas commerciales</p>		
 <p><b>#13</b></p>	 <p><b>#14</b></p>	 <p><b>#15</b></p>	 <p><b>#16</b></p>	 <p><b>#17</b></p>	 <p><b>#18</b></p>

# CHOISIR SES FORMATIONS

METHODE : GOOGLE SUGGEST

- Fonctionne également dans You Tube, Amazon, etc.

## ATTENTION AUX ERREURS

- Être en navigation privée (sans historique)
- Utiliser un bon VPN



# CHOISIR SES FORMATIONS

METHODE : GOOGLE SUGGEST



formation d ab

- formation d'abattage
- formation d abdos
- formation d'abidjan
- formation d'abord
- formation des abeilles
- formation des abysses
- formation abattage d'arbre



formation d.ac

- formation d'accompagnateur en moyenne montagne
- formation d'accueil
- formation d'acteur
- formation d'acupuncture
- formation d'accompagnement
- formation d'acheteur
- formation d'acteur paris
- formation d'accompagnement en fin de vie
- formation d'actuaire
- formation d'accompagnement à la parentalité

# CHOISIR SES FORMATIONS

METHODE : GOOGLE SUGGEST



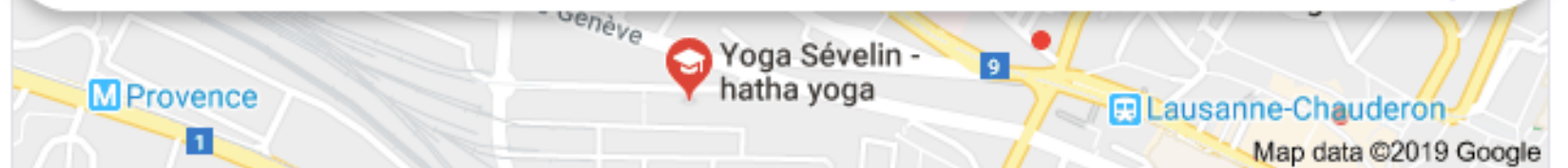
- Ajouter un mot **AVANT**
- Ajouter un mot **ENTRE**

cours de \* à lausanne



cours de **yoga** à lausanne  
cours de **français** à lausanne  
cours de **danse** à lausanne  
cours de **chant** à lausanne  
cours de **dessin** à lausanne  
cours de **cuisine** lausanne  
cours de **natation** lausanne  
cours de **théâtre** lausanne  
cours de **couture** lausanne  
cours de **piano** lausanne

[Signaler des prédictions inappropriées](#)  
[En savoir plus](#)



Note ▾ Horaires ▾



# ACQUISITION

## LES CANAUX

<input type="checkbox"/>	Mot clé	Inte...	Volume	Ten...	KD %	CPC (USD)
<input type="checkbox"/>	<a href="#">+ cours de guitare &gt;&gt;</a>	<b>C</b>	4 400		44 <span>●</span>	1,32
<input type="checkbox"/>	<a href="#">+ cour de guitare &gt;&gt;</a>	<b>C</b>	2 400		43 <span>●</span>	1,32
<input type="checkbox"/>	<a href="#">+ cours de guitare en ligne &gt;&gt;</a>	<b>I T</b>	1 300		39 <span>●</span>	0,98
<input type="checkbox"/>	<a href="#">+ cours de guitare gratuit &gt;&gt;</a>	<b>I T</b>	1 000		36 <span>●</span>	0,66
<input type="checkbox"/>	<a href="#">+ cours de guitare débutant &gt;&gt;</a>	<b>I T</b>	480		39 <span>●</span>	1,03
<input type="checkbox"/>	<a href="#">+ cours de guitare electrique &gt;&gt;</a>	<b>C</b>	390		20 <span>●</span>	0,92
<input type="checkbox"/>	<a href="#">+ cour de guitare gratuit &gt;&gt;</a>	<b>T</b>	210		35 <span>●</span>	0,64
<input type="checkbox"/>	<a href="#">+ cours de guitare enfant &gt;&gt;</a>	<b>I T</b>	210		12 <span>●</span>	0,96
<input type="checkbox"/>	<a href="#">+ cours de guitare pour débutant &gt;&gt;</a>	<b>I T</b>	210		33 <span>●</span>	0,92

# ACQUISITION

## LES CANAUX

<input type="checkbox"/>	Mot clé	Inte...	Volume	Ten...	KD %	CPC (USD)
<input type="checkbox"/>	apprendre la guitare >>		3600		26	1,50
<input type="checkbox"/>	apprendre la guitare seul >>		1900		22	0,77
<input type="checkbox"/>	apprendre à jouer de la guitare >>		1600		22	1,00
<input type="checkbox"/>	apprendre la guitare electrique >>		480		21	0,89
<input type="checkbox"/>	apprendre la guitare gratuit >>		390		30	0,74
<input type="checkbox"/>	apprendre à jouer de la guitare gratuitement >>		320		25	0,79
<input type="checkbox"/>	comment apprendre la guitare >>		260		19	0,73
<input type="checkbox"/>	appli gratuite pour apprendre la guitare >>		210		26	0,90

# ACQUISITION

● apprendre la guitare  
Terme de recherche

+ Comparer

Dans tous les pays ▼

De 2004 à ce jour ▼

Toutes catégories ▼

Recherche sur le Web ▼

Évolution de l'intérêt pour cette recherche ?



# ACQUISITION

● apprendre la guitare  
Terme de recherche

● apprendre le piano  
Terme de recherche

+ Ajouter une comparaison

Dans tous les pays ▼

De 2004 à ce jour ▼

Toutes catégories ▼

Recherche sur le Web ▼

Évolution de l'intérêt pour cette recherche ?



# ACQUISITION

● apprendre la guitare  
Terme de recherche

● cours de guitare  
Terme de recherche

+ Ajouter une comparaison

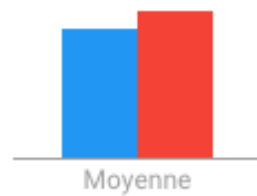
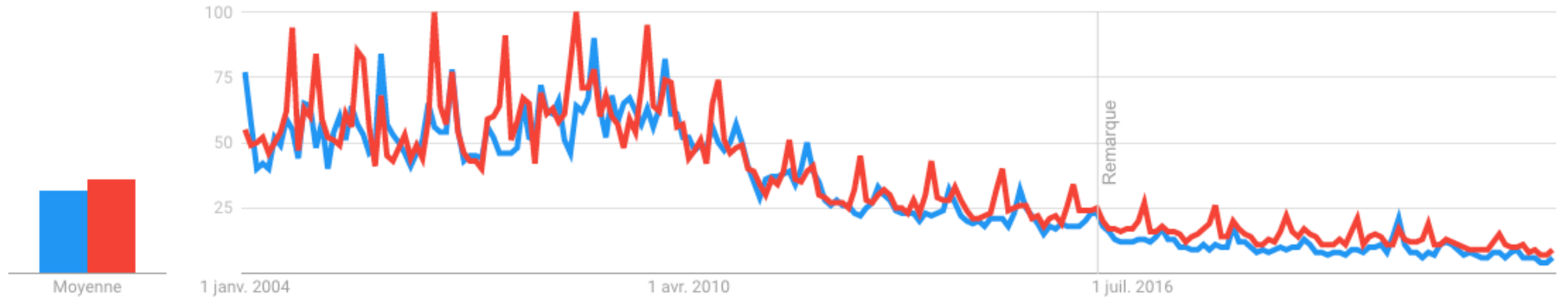
Dans tous les pays ▼

De 2004 à ce jour ▼

Toutes catégories ▼

Recherche sur le Web ▼

Évolution de l'intérêt pour cette recherche ?





# ACQUISITION

● apprendre la guitare  
Terme de recherche

● cours de guitare  
Terme de recherche

+ Ajouter une comparaison

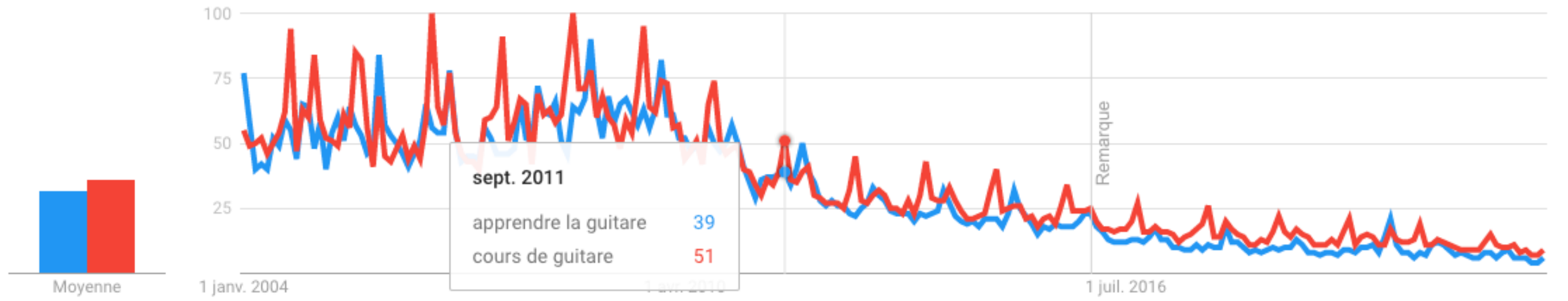
Dans tous les pays ▼

De 2004 à ce jour ▼

Toutes catégories ▼

Recherche sur le Web ▼

Évolution de l'intérêt pour cette recherche ?



# ACQUISITION

● apprendre la guitare  
Terme de recherche

● cours de guitare  
Terme de recherche

+ Ajouter une comparaison

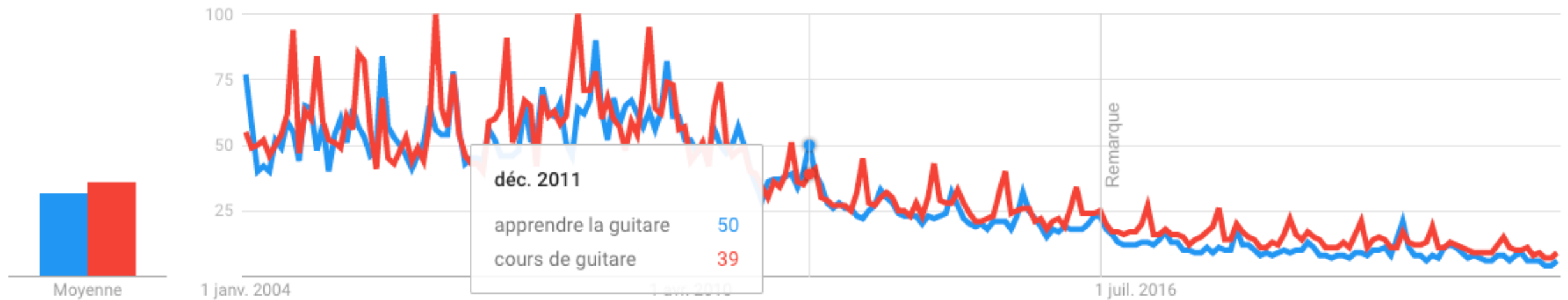
Dans tous les pays ▼

De 2004 à ce jour ▼

Toutes catégories ▼

Recherche sur le Web ▼

Évolution de l'intérêt pour cette recherche ?



# ACQUISITION

● apprendre la guitare  
Terme de recherche

● cours de guitare  
Terme de recherche

● cours de piano  
Terme de recherche

+ Ajouter une comparaison

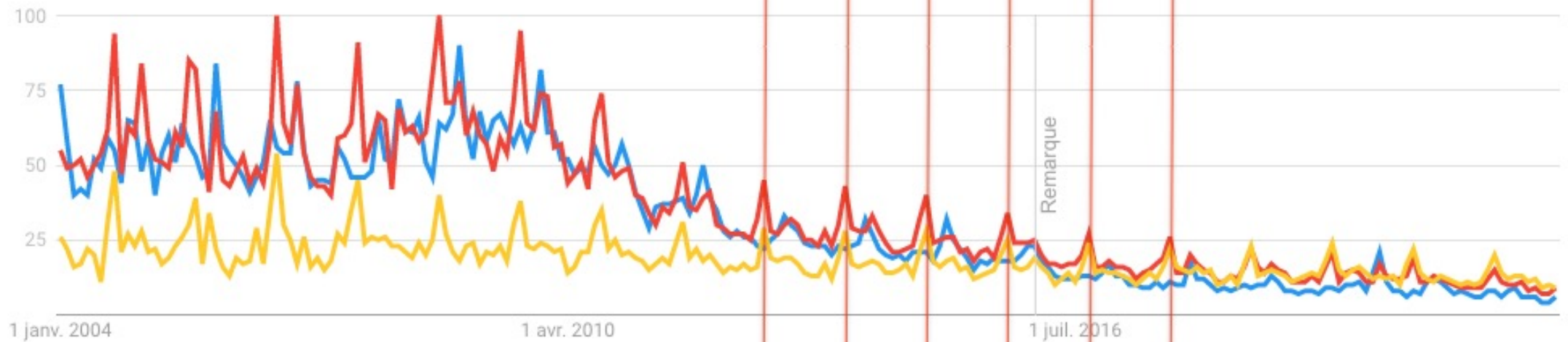
Dans tous les pays ▼

De 2004 à ce jour ▼

Toutes catégories ▼

Recherche sur le Web ▼

Évolution de l'intérêt pour cette recherche ?



# Partie 2

- Comment les médias numériques peuvent aider les institutions de formation dans l'amélioration continue de la qualité des formations ?

# Que sait-on de son institution de formation ?



Ce que vous savez sur  
votre institution de  
formation

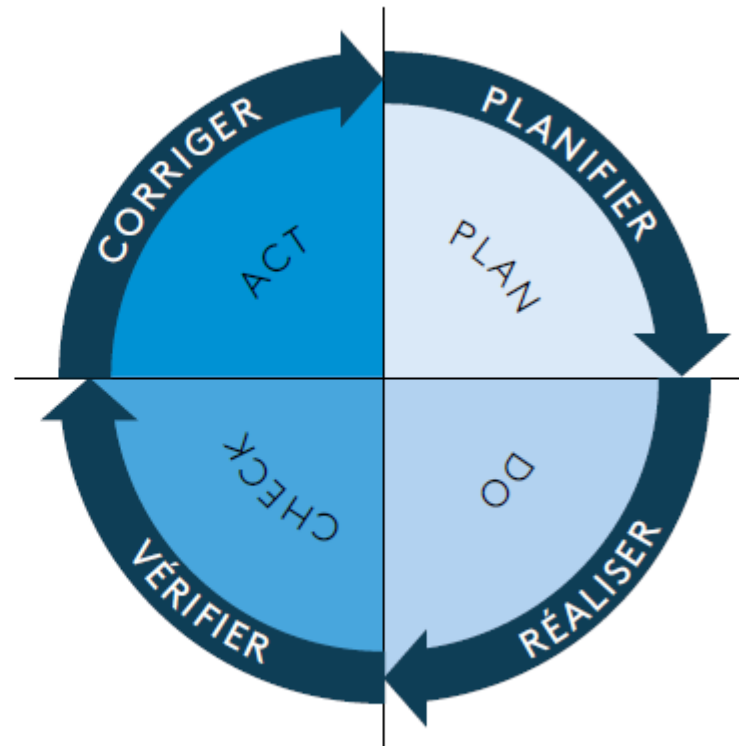
Ce que vous ne savez  
pas sur votre institution  
de formation



# La boucle d'amélioration continue

Traitement des écarts  
Actions correctives

Evaluation de la satisfaction des participants



Analyse du contexte

Analyse des besoins et attentes des parties intéressées  
Analyse des risques et opportunités  
Politique qualité  
Objectifs qualité

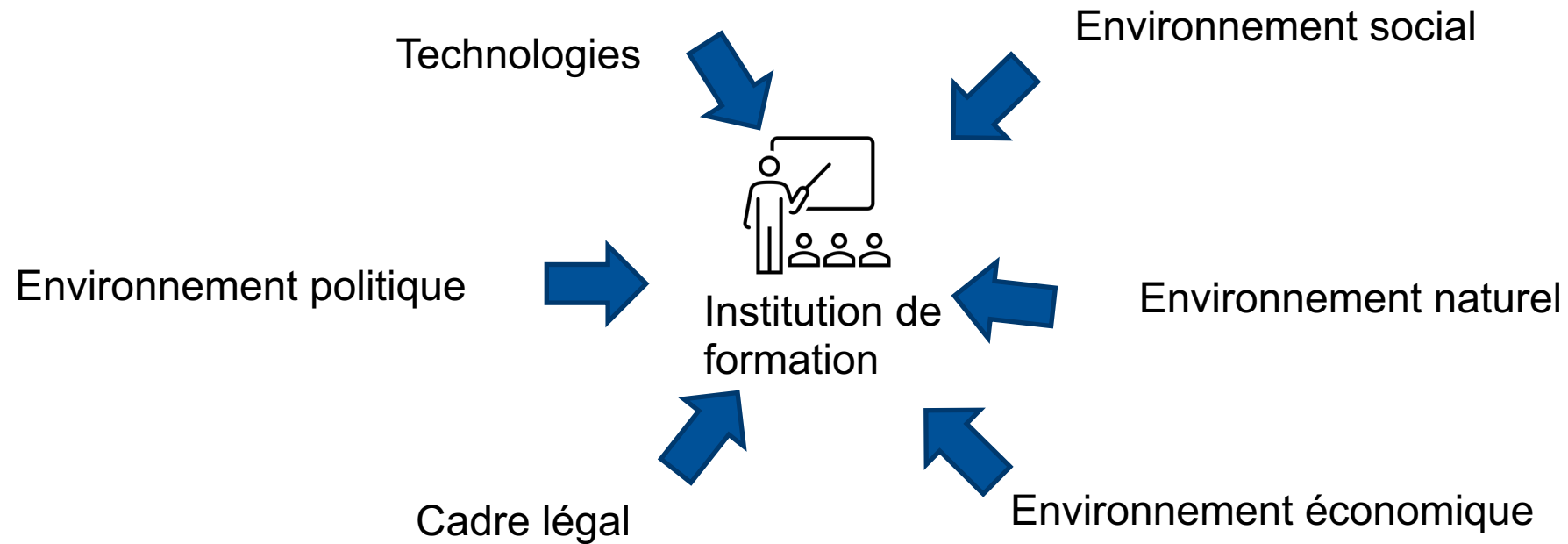
Réaliser les formations

Fig. 1:

Roue de Deming PDCA formant la base de la boucle de qualité

Comment les médias sociaux peuvent aider à faire tourner cette roue ?

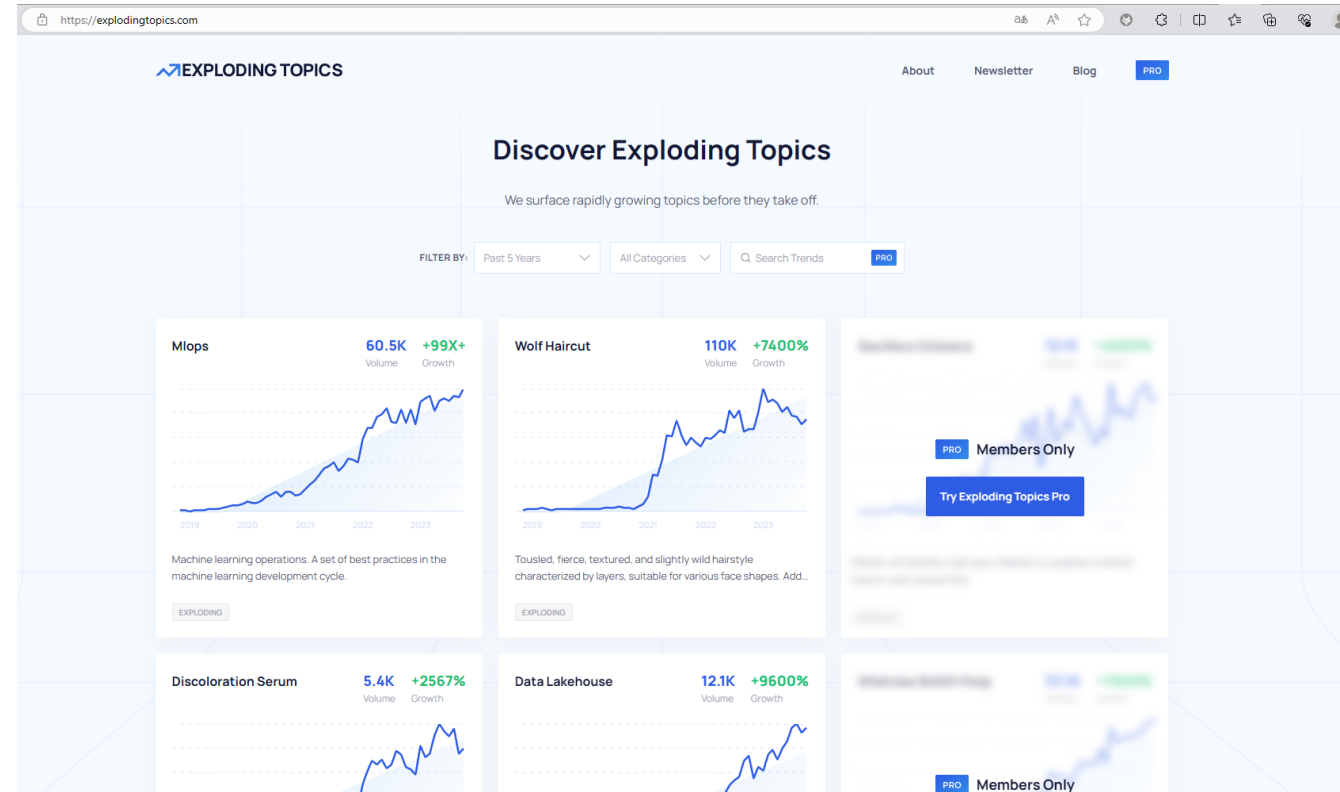
# L'analyse du contexte



# Comment capter le contexte ?

Quelques outils :

- Utilisation des hashtags
- Outils d'analyse de tendance
- Concentrateur de canaux (hub)



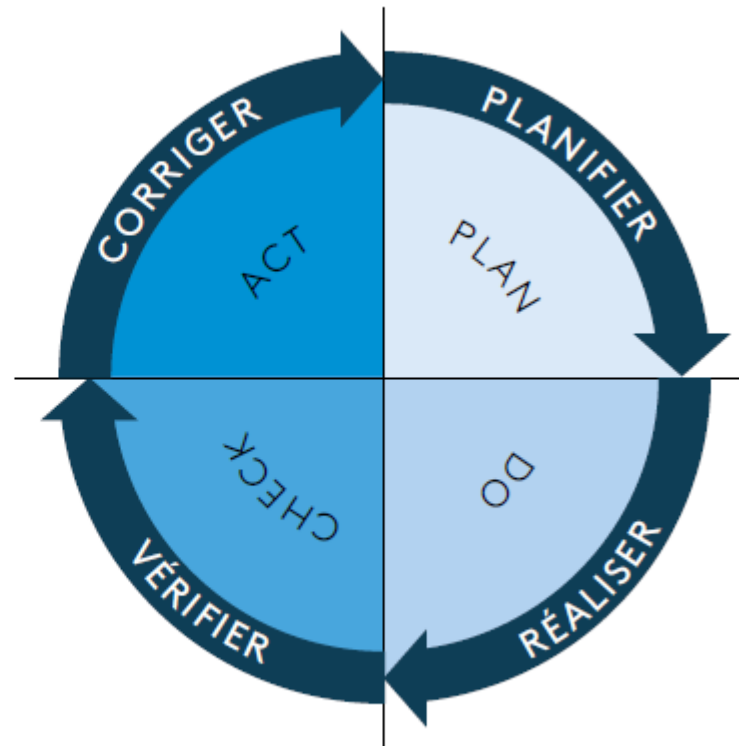
Source : [Exploding Topics - Discover the hottest new trends.](https://explodingtopics.com)

# La boucle d'amélioration continue

Traitement des écarts  
Actions correctives

Evaluation de la satisfaction des participants

Fig. 1:  
Roue de Deming PDCA formant la base de la boucle de qualité



Analyse du contexte

Analyse des besoins et attentes des parties intéressées

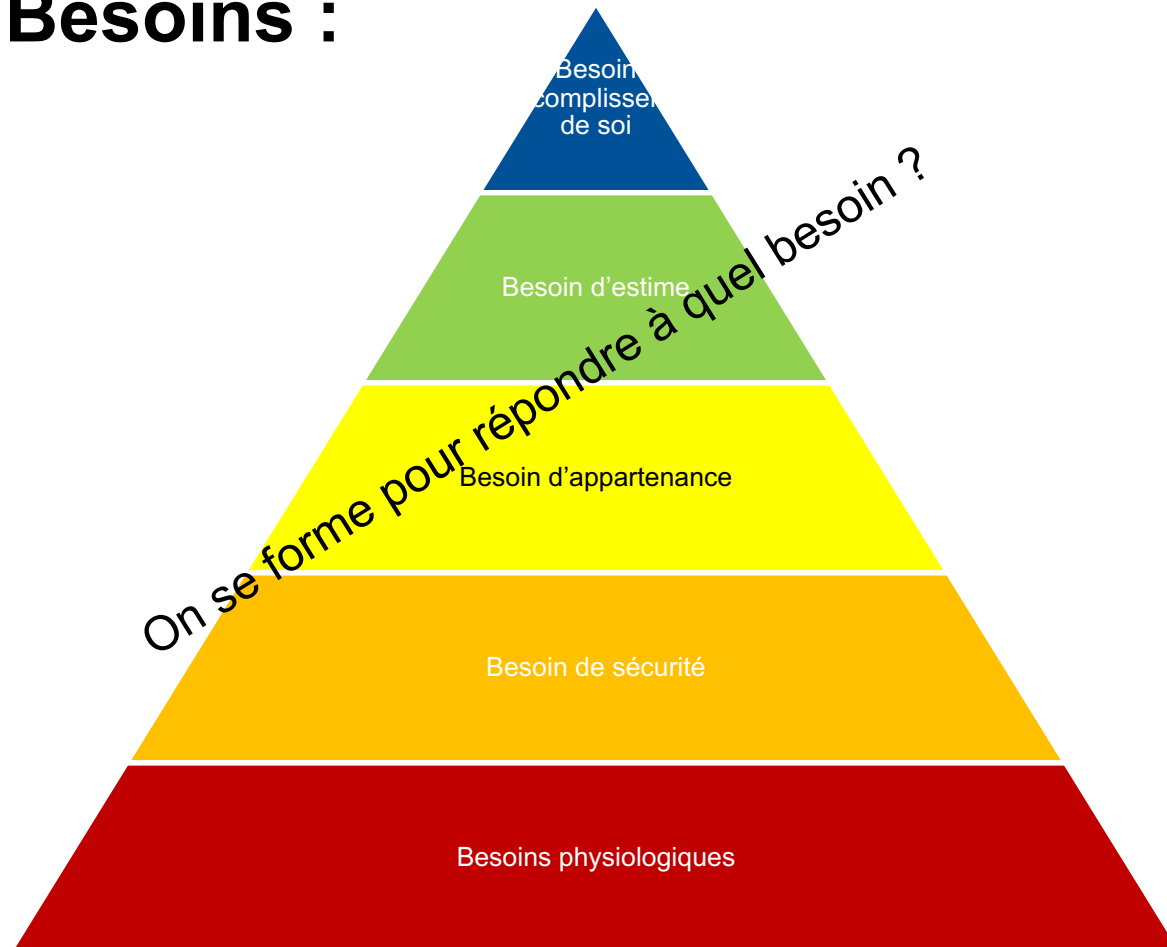
Analyse des risques et opportunités  
Politique qualité  
Objectifs qualité

Réaliser les formations

Comment les médias sociaux peuvent aider à faire tourner cette roue ?

# Quelle est la différence entre *besoins* et *attentes* ?

## Besoins :



## Attentes :

- Exemple : Manger un repas mijoté versus du fast food.



- Exemple : Formation découverte versus formation d'approfondissement.
- Les attentes sont le cahier des charges
- Ce cahier des charges n'est pas toujours formalisé.

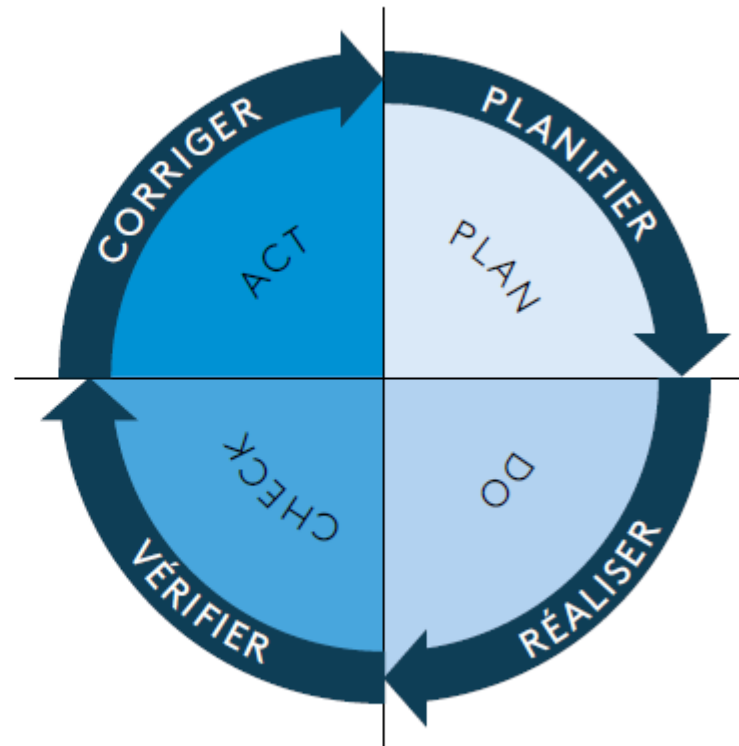


# La boucle d'amélioration continue

Traitement des écarts  
Actions correctives

Evaluation de la satisfaction des participants

Fig. 1:  
Roue de Deming PDCA formant la base de la boucle de qualité



Analyse du contexte  
Analyse des besoins et attentes des parties intéressées  
Analyse des risques et opportunités  
Politique qualité  
Objectifs qualité

Réaliser les formations

Comment les médias sociaux peuvent aider à faire tourner cette roue ?

# Analyse des risques

quels sont les 5 principaux risques stratégiques pour une institution de formation continue en suisse ?

- ✓ Recherche de **risques stratégiques pour une institution de formation en suisse**
- ✓ Recherche de **5 principaux risques stratégiques pour une institution de formation continue en suisse**
- ✓ Générer des réponses pour vous...

La gestion des risques stratégiques et opérationnels est essentielle pour les entreprises, y compris les institutions de formation. Les risques stratégiques sont ceux qui menacent la capacité d'une entreprise à atteindre ses objectifs à long terme. Ils peuvent inclure des facteurs tels que les changements de marché, les perturbations technologiques, les changements réglementaires, les catastrophes naturelles, etc <sup>1</sup>. Les risques opérationnels, quant à eux, sont liés aux processus internes d'une entreprise et peuvent inclure des erreurs humaines, des défaillances de systèmes, des fraudes, etc <sup>1</sup>.

En Suisse, la gestion des risques est réglementée par la loi sur l'assurance-accidents (LAA) et la loi sur l'assurance-maladie (LAMal) <sup>1</sup>. Les institutions de formation doivent donc se conformer à ces lois et mettre en place des mesures pour gérer les risques stratégiques et opérationnels.

Il est important que les institutions de formation en Suisse évaluent régulièrement leurs risques stratégiques et opérationnels afin de minimiser leur impact potentiel sur leur capacité à atteindre leurs objectifs à long terme. Les mesures de gestion des risques peuvent inclure la mise en place de plans d'urgence, la formation du personnel sur les procédures de sécurité et la mise en place de systèmes de surveillance pour détecter les risques potentiels <sup>1</sup>.

Je suis désolé mais je n'ai pas trouvé d'informations spécifiques sur les 5 principaux risques stratégiques pour une institution de formation continue en Suisse. Cependant, j'espère que ces informations vous ont aidé.

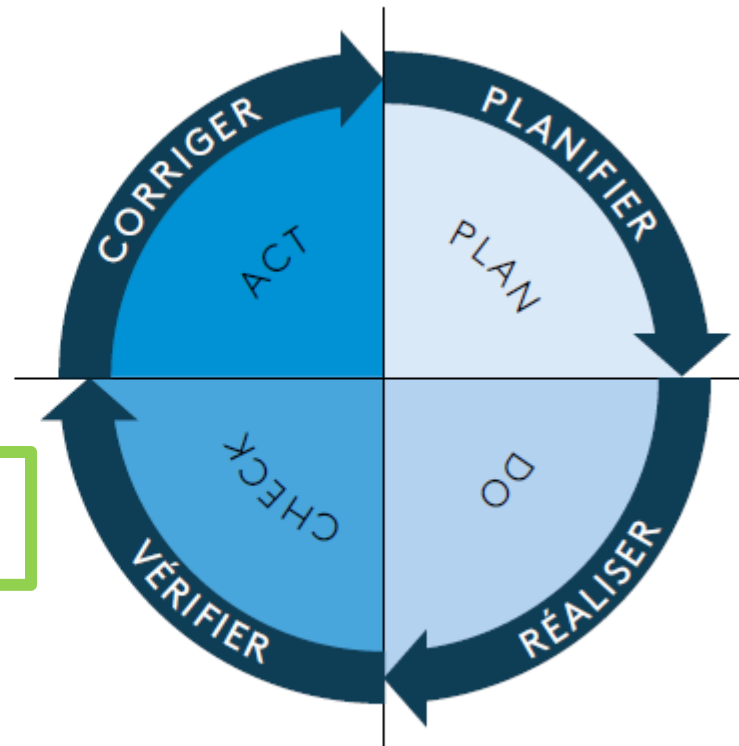
En savoir plus : [1. kmu.admin.ch](#) [2. kmu.admin.ch](#) [3. www2.deloitte.com](#) [+8 plus](#)

2 sur 10 ●

# La boucle d'amélioration continue

Traitement des écarts  
Actions correctives

Evaluation de la satisfaction des participants



Analyse du contexte  
Analyse des besoins et attentes des parties intéressées  
Analyse des risques et opportunités  
Politique qualité  
Objectifs qualité

Réaliser les formations

Fig. 1:  
Roue de Deming PDCA formant la base de la boucle de qualité

Comment les médias sociaux peuvent aider à faire tourner cette roue ?

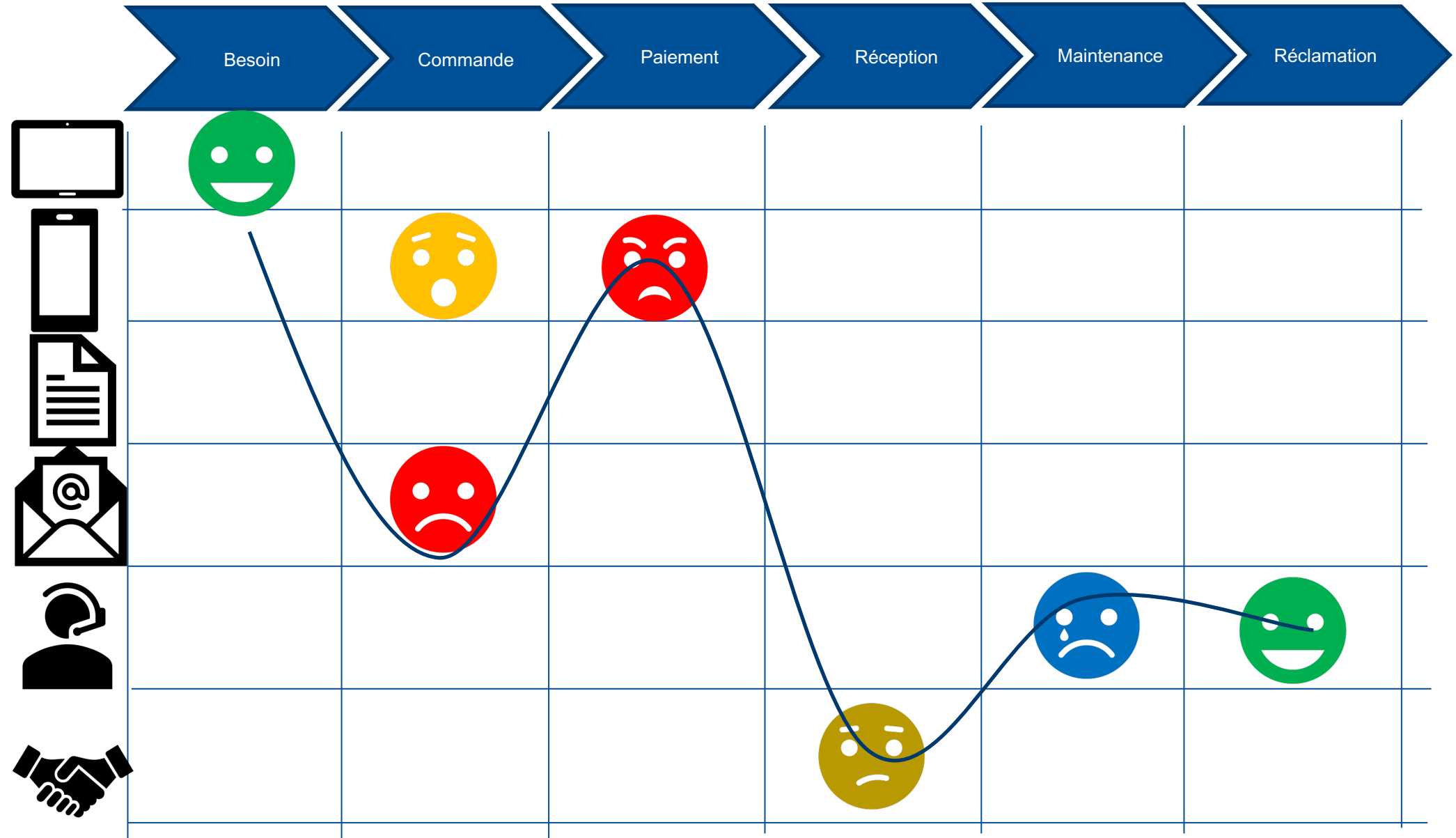
# Exemple de système d'évaluation numérique

The screenshot displays the éduwo website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'éduwo', a search bar containing 'Trouver éducation', and a search icon with the text 'Cherchez d'écoles, d'études, des formations, etc.'. On the right side of the navigation bar, there are links for 'Pour Les Entreprises', a home icon, a 'Se connecter' button, and the language 'FR'.

The main content area is divided into two columns. The left column features a list of institutions, each with a logo and name: 'THIM - die internatio... Landquart' and 'PH NMS Bern PH-Institut NMS Bern Bern'. The right column displays a detailed review for 'Physiotherapie ganz familiär' by Corinne, dated 30.10.2023, with a 4.6 star rating. Below this, another review for 'sehr gut' is shown, dated 07.07.2023, with a 4.8 star rating. This review includes a description: 'Klein und überschaubar. Mehr Praxis als an der PH. Fixe Stundenpläne und Seminargruppen. Zu Fuss nur 5min entfernt vom Hauptbahnhof.' and a 'Bewertung' section with five categories, each rated with five stars: 'Dozenten / Lehrer', 'Ausstattung der Schule', 'Organisation der Schule', 'Rahmenangebot / Umfeld', and 'Lehrinhalt'. At the bottom of the review, the reviewer's name 'Janine' and the date '07.07.2023 - Abschlussjahr 2026' are visible, along with a 'Bewertung Melden' button.

At the bottom of the page, another institution 'PH NMS Bern PH-Institut NMS Bern Bern' is listed, followed by a review for 'Freundschaft' by Ursula, dated 06.07.2023, with a 4 star rating.

# Parcours client, expérience client





# Comment traiter la masse d'information des feedbacks?

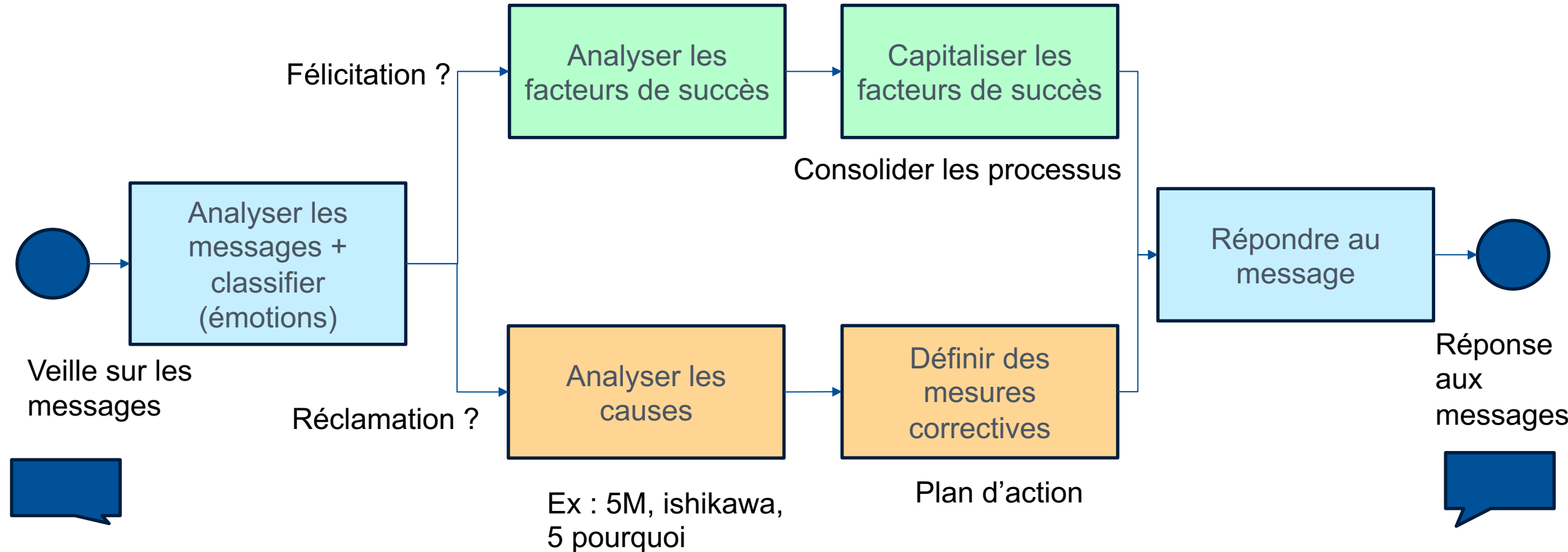
Quelques types d'outils :

- Sentiment analysis
- Outils de gestion de la réputation en ligne
- Outils de veille social media



Source : <http://venturebeat.com/2014/11/19/salesforce-brings-social-studio-deeper-into-its-cloud-family/>

# Exemple de processus d'assurance qualité



### 3 Take aways

- 1) Les medias sociaux numériques peuvent aider à la mise en œuvre de la **boucle d'amélioration continue** dans les institutions de formation
- 2) Le traitement de ces données numériques permet de mieux identifier les **besoins et attentes** des prospects et clients en matière de formation
- 3) L'analyse des feedbacks numériques des participants devrait prendre en compte toutes les **émotions vécues** par ces derniers lors de leur parcours client.

# HM•NSTER

Une synergie  
pluridisciplinaire unique

**QUALITEACH**



**THALENT** SA  
ENGINEERING CONSULTING LICENSING



**GESTIFORM**




Le projet étant prometteur, l'état soutient le projet en lui accordant une subvention destinée à la "R&D". Cela permet de réduire les frais des premiers clients de chaque secteur d'activités.

Souhaitez-vous faire partie de l'aventure ?



# Merci pour votre attention

## Pour aller plus loin quelques liens

- LinkedIn Jérémie Agboklu 
- [www.sirisplus.ch](http://www.sirisplus.ch)
- LinkedIn Vincent Renevey 
- [www.hmonster.com](http://www.hmonster.com)
- LinkedIn Jean-Pierre Besse 
- [www.gestiform.ch](http://www.gestiform.ch)