

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

30 Le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, équipes pédagogiques et entreprises concernées

Procédure questionnaires de satisfaction stagiaires et financeurs

Questionnaires de satisfaction stagiaires

Questionnaires de satisfaction financeur

Analyse des questionnaires de satisfaction

PROCEDURE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION :

Un questionnaire de satisfaction est remis à chaque stagiaire en fin de formation.

Il peut être complété anonymement.

L'organisme procède à l'analyse de l'ensemble des questionnaires de satisfaction des stagiaires ayant suivi une formation identique via la fiche (**notez ici l'indice que vous avez donné à votre fiche « analyse des questionnaires de satisfaction »**)

Un plan d'actions correctives doit être mis en place si la moyenne des notes globales attribuées est inférieure à 7/10 pour les items ayant été jugés « Insuffisant » ou « Très insuffisant ».

Un questionnaire destiné aux organismes financeurs doit leur être adressé pour chaque année N, au plus tard le 30 avril de l'année N+1.

Il convient de garder, dans les archives du centre de formation, la trace d'envoi des questionnaires de satisfaction adressés aux organismes financeurs, notamment la date de l'envoi. Ces documents sont analysés et traités de la même façon que les questionnaires stagiaires.

Les questionnaires de satisfaction (stagiaire), pour les formations individuelles, sont archivés dans le dossier administratif de chaque stagiaire.

Les questionnaires annuels adressés aux organismes financeurs peuvent être regroupés dans un classeur spécifique mis à la disposition de l'auditeur lors de l'audit sur site.

Pour les formations collectives, les questionnaires de satisfaction individuels ainsi que, le cas échéant, les actions correctives mises en place, sont archivés dans un même dossier. Ce dossier doit pouvoir être présenté à l'auditeur, à sa demande

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION STAGIAIRE

M. Mme Nom du stagiaire (facultatif) :

Date de naissance : Téléphone :

Nom du formateur :

Intitulé de la formation :

Date et Lieu de la formation :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant
ORGANISATION				
Accueil				
Facilité d'accès à l'offre de formation				
Facilité d'inscription				
Qualité des informations transmises avant la formation				
Moyens pédagogiques				
LE FORMATEUR				
Enseignement clair et adapté				
Compétences du formateur				
Ses qualités pédagogiques				
LA FORMATION				
Adaptée à votre fonction				
Durée de la formation				
Correspond à vos attentes				

Si vous êtes en situation de handicap , votre handicap a-t-il été pris en compte ?

Oui

Non

Votre satisfaction globale (Note de 1 à 10)/10

Si la note est inférieure à 7, justifiez impérativement.

Observations éventuelles :

.....
.....
.....

Questionnaire annuel de satisfaction

Organisme financeur :

Représenté par :

ANNEE
20.....

*Ce questionnaire vous est adressé dans le cadre de la démarche qualité des centres de formation professionnelle à laquelle nous avons souscrit.
Nous vous remercions de bien vouloir le compléter et le retourner à l'adresse ci-dessous*

	très insuffisant	Insuffisant	satisfaisant	très satisfaisant
Notre offre de formation est-elle accessible et claire ?				
Le devis transmis pour les prestations de formation sont-ils suffisamment détaillés ?				
Suite à notre formation, avez-vous reçu de notre part les documents administratifs qui vous ont été nécessaires ?				
La formation dispensée a-t-elle correspondu à vos attentes ?				
Nos délais de traitement ont-ils été conformes à vos attentes ?				
La facturation de la formation est-elle en adéquation avec le devis établi ?				

Cochez les cases correspondant à votre choix

Sur une échelle de 1 à 10, quelle note globale donneriez-vous à l'organisation de la ou des formations pour lesquelles vous avez pris en charge des stagiaires ?

Date...../...../.....

Signature et cachet

A retourner par courrier ou mail à :

Nom du centre de formation :

Adresse :

Code postal/Ville :

Mail :

ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

STAGIAIRES

FINANCEURS

FORMATION :

Date ou période observée : du...../...../20..... au/...../20.....

Nombre de réponses analysées :

Notes attribuées :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Soit une note moyenne de : /10

Total

Actions correctrices envisagées : Oui Non

Si des actions correctives sont envisagées, se reporter au document **Plan d'actions correctives**.

En dehors des stages collectifs de date à date, l'analyse des questionnaires de satisfaction peut se faire de manière variable, selon le nombre de formations et de stagiaires accueillis (au mois, au trimestre, ...).

Cependant, l'organisme doit traiter les demandes et les réclamations au fur à mesure du recueil des questionnaires.