

Processus d'évaluation et analyse de la satisfaction

Limiter les ruptures et les abandons des parcours de formation

Cette procédure définit les modalités de suivi des stagiaires et des relations clients pour les actions de formation et les bilans de compétences réalisés par Reb'U.

Elle s'applique aux professionnels qui pourraient être missionnés par Reb'U, en sous-traitance.

1. Avant l'entrée en parcours de formation

Chaque personne est entendue par téléphone ou rencontrée pour formaliser son besoin individuel et confirmer sa compréhension des objectifs généraux de la formation

La confirmation des dates et heures de formation est réalisée par courriel au stagiaire et/ou client. Un rappel est envoyé la veille du jour de l'entrée en formation.

2. Pendant le parcours de formation

Dans les situations listées ci-après, l'engagement de Reb'U, est :

- Réponse aux courriels ou appel sous 24 heures en cas de sollicitation d'un stagiaire et/ou client en dehors de heures de formation ;
- SMS ou appel téléphonique le jour même en cas de retard/absence sans nouvelle du stagiaire ;
- Courriel de restitution par Reb'U, au stagiaire et/ou client en cas d'absence à la formation.

3. Après le parcours de formation

Reb'U, confirme l'assiduité des stagiaires à travers la remise d'une attestation de fin de formation et la confirmation du développement des compétences visés. Les stagiaires ont la possibilité de demander un temps d'échange oral dans les 3 mois qui suivent la formation s'ils-elles souhaitent s'autoévaluer à froid et renforcer l'ancrage des ressources qu'ils-elles peuvent désormais mobilisées.

Recueil d'informations à chaud et évaluation de fin de formation

1. Chaque stagiaire est invité à remplir la fiche d'évaluation

▪ Avant la formation						
Avez-vous eu connaissance du contenu ?	<input type="checkbox"/> Oui					<input type="checkbox"/> Non
Etiez-vous informé sur le type de public visé ?	<input type="checkbox"/> Oui					<input type="checkbox"/> Non
Etiez-vous motivé pour participer à la formation ?						
Pendant la formation						
L'environnement et conditions matérielles						
La salle de formation (orientation, indication)						
Degré global de confort (Bruit, éclairage, chauffage, propreté, etc.)						

Pendant la formation					
Les méthodes et l'organisation pédagogiques					
Des objectifs de formation clairs					
Des objectifs de formation respectés					
Des échanges entre les participant-e-s					
De l'alternance pratique / théorie					
De la réflexivité sur sa situation professionnelle					
Des supports adaptés et utilisables					
Une répartition du temps satisfaisante					
Une méthode pédagogique adaptée à la demande des participant-e-s					
La formatrice					
Maitrise et connaissances techniques du sujet					
Qualité d'écoute et de reformulation					
Qualité de faciliter les interactions au sein du groupe					
Evaluation globale de la formation					
Durée du stage					
Satisfaction générale					

Sentez-vous libre d'ajouter toutes les remarques ou observations que vous souhaitez faire :

.....
.....

2. Traitement des informations par Rébecca Urbajtel

- Lire 100% des évaluations à chaud et enregistrer les résultats.
- Compléter un tableau de bord qualité client des actions de formation.
- Repérer les dérives dans les évaluations à chaud
 - Les appréciations et sont des alertes.
 - La récurrence de mauvaises notations sur un élément d'observation est analysée immédiatement.
 - Les remarques et commentaires qui soulèvent une difficulté conduisent à un retour à froid, avec le participant quand c'est possible et/ou avec le client.
- Classer les critères de satisfaction et la récurrence des points forts/points faibles.
- Caractériser une moyenne annuelle par type de formation et par thème d'observation.
- Exploiter les commentaires spécifiques laissés par les participants.
- Mettre en œuvre des évaluations à froid sur un échantillon de clients, notamment lors de rendez-vous exploratoires de nouveaux besoins en formation.

Contrôles internes de la conformité

Les tableaux de bord issus du traitement des évaluations de fin de formation permettent de construire le **bilan annuel qualitatif des formations**.

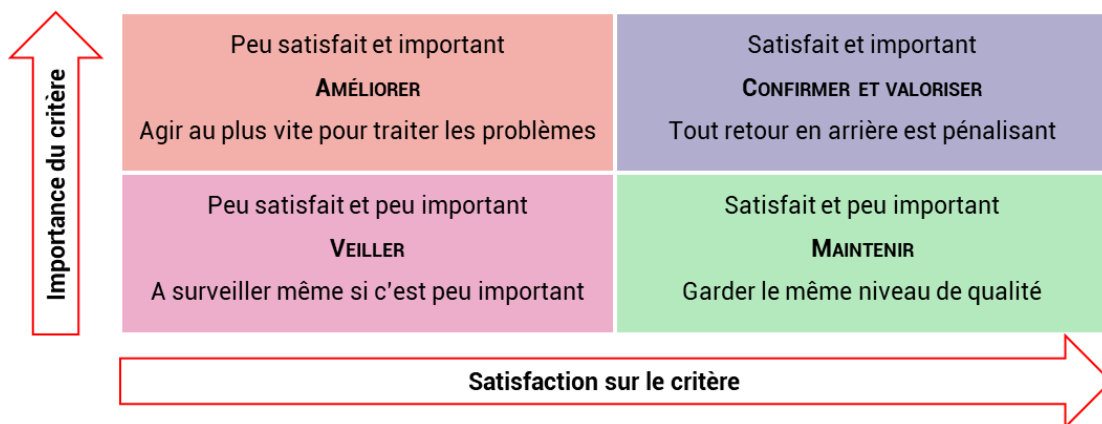
Néanmoins, autant que de besoin, **et notamment en cas d'incidents**, des contrôles internes sont effectués par la responsable pédagogique des formations.

Rappel des critères favorisant l'atteinte des objectifs de formation et son adaptation au public :

- Adapter les dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires ;
- Mettre en adéquation les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation ;
- Maintenir la qualification professionnelle et la formation des personnels chargés des formations ;
- S'assurer des conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
- Prendre en compte les appréciations rendues par les stagiaires ;

Classement d'importance du critère pour la mise en conformité :

Identifier les priorités à donner aux actions d'amélioration et/ou de maintien de la qualité.



Réactivité et mise en conformité du critère :

Selon les observations réalisées, le délai de gestion des non-conformités est variable.

Thématique visée	Délai de mise en œuvre
► L'environnement et les conditions matérielles	1 semaine
► Les méthodes et l'organisation pédagogiques	2 mois pour ajustements
► La formatrice	6 mois pour formation/développement
► L'évaluation globale de la journée	1 an pour remise à plat de l'offre de formation

Traitement des incidents

Lorsqu'un incident est relevé par les stagiaires en formation ou les clients à la suite d'une formation, il est immédiatement traité par la responsable pédagogique.

Fiche d'incident :

Le (jour et heure) :

Le/la formateur/trice :

L'intitulé de la formation :

La durée de la formation :

EMMETEUR DE LA RECLAMATION

Stagiaire durant la formation

Stagiaire en fin de formation

Stagiaire après la formation

Client lors du recueil d'un nouveau besoin

OBSERVATION DU PROCESSUS INADAPTE

Les circonstances (à quel endroit, en présence de, la durée, le contexte avant, pendant, après) :

DESCRIPTION DES CONSEQUENCES OBSERVABLES DANS L'ACTIVITE

Comportements professionnellement inappropriés :

Compétences non utilisables :

Capacités d'utilisation de la matière dispensée limitée :

CONSEQUENCES DU PROCESSUS DE FORMATION INADAPTE

Pour le stagiaire :

Pour le client :

ACTIONS MENEES PAR LE RESPONSABLE PEDAGOGIQUE SUITE A LA FICHE INCIDENT

La méthode d'analyse de l'incident et les modifications apportées au programme de formation :

Prise en compte et traitement des non-conformités

Le schéma ci-dessous décrit le processus d'identification et d'analyse des non-conformités. Chaque non-conformité déclarée est accessible dans le référentiel ce qui permet, entre autres, des recherches simples : recherche par client par fournisseur, par produit, par type d'anomalie... Le traitement, le suivi et la traçabilité de l'ensemble des non-conformités est ainsi possible.

