



Procédure

Traitement des appréciations et relance

MAJ 01/09/2023

Cette procédure a pour objectif préciser le traitement des appréciations des parties prenantes et les relances mises en place.

1. TRAITEMENT DES APPRECIATIONS

Les appréciations des parties prenantes sont recueillies à travers des questionnaires de satisfaction.

- Pour les apprenants, une évaluation à chaud est transmise en fin de formation. Une évaluation à froid est envoyée 1 mois maximum après la formation, par mail.
- Pour l'équipe pédagogique, les appréciations sont recueillies à travers le document Questionnaire d'évaluation formateur qui est transmis avant la formation et récupéré avec l'ensemble des pièces du dossier après la formation.
- Pour les financeurs (si différent de l'entreprise cliente), un questionnaire financeur est envoyé avec la facture.
- Pour les entreprises, le questionnaire de satisfaction client est envoyé à la fin du mois avec les attestations de présence.

Le traitement des appréciations s'effectue à travers le plan d'action d'amélioration.

2. RELANCE

Pour les stagiaires, les évaluations sont récupérées par le formateur en fin de journée et n'ont pas besoin d'être relancées. Les évaluations à froid sont relancées 1 semaine après le 1^{er} envoi, puis 3 semaines après.

Pour l'équipe pédagogique, les appréciations sont relancées 2 jours suivant la formation.

Pour les financeurs, le questionnaire financeur est relancé en fin d'année de l'action de formation.

Pour les entreprises, le questionnaire de satisfaction est relancé 3 semaines après de l'action de formation.