

Critère n°6 : La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires

✓ Indicateur 6.1 : Capacité de l'OF à produire des enquêtes de satisfaction systématiques et formalisées des actions de formation auprès des stagiaires

- Présentation de l'indicateur :

Il s'agit ici de présenter votre démarche et vos outils pour recueillir l'évaluation de la satisfaction aussi bien à chaud (directement en fin de formation) qu'à froid (quelques semaines après la formation). Cet indicateur ne concerne donc pas l'évaluation des acquis des stagiaires, traités précédemment (indicateurs 1.4 et 2.5).

- Questions préalables :

Comment formalisez-vous l'évaluation de la formation auprès de vos stagiaires ?

- Mots-clés et indications de contenus pour décrire « la façon de procéder » :

Évaluation quantitative et qualitative de la satisfaction (à chaud), voire de la mise en œuvre des acquis (à froid). Vous pouvez décrire à quel moment et avec quelques documents vous recueillez l'évaluation à chaud de la satisfaction et/ou l'évaluation à froid de la mise en œuvre des acquis de la formation par le stagiaire sur son poste de travail.

- Éléments de preuve possibles :

Descriptif PDF ou web des procédures d'évaluation.

Modèle d'outil d'évaluation à chaud et/ou à froid ou enquête de satisfaction à destination des stagiaires ; exemple PDF ou web de documents d'évaluation chaud et/ou à froid (*cf. exemples proposés dans le dossier « 3.Modèles de documents complémentaires » joint avec le guide*).

- Points de vigilance :

Ne pas confondre l'évaluation de la satisfaction avec l'évaluation des acquis en fin de formation, qui a déjà été « traitée » aux indicateurs n°1.4 et 2.5.

- Exemples de cas dans lesquels il est possible de cocher la case « je ne suis pas concerné par cet indicateur » ?

Vous pouvez cocher cette case si vous ne réalisez pas d'évaluation de la satisfaction des stagiaires ni à chaud ni à froid. Légalement, si vous mettez en œuvre une évaluation formalisée des acquis vous n'êtes pas obligé de faire une évaluation de la satisfaction. Dans la pratique, le questionnaire de satisfaction est une pratique très ancrée et qui permet aux stagiaires de s'exprimer. Nous vous conseillons fortement de le mettre en place.

- Exemple de document descriptif pouvant être renseigné dans le champ « descriptif » et/ou en élément de preuve en PDF :

Document à en-tête et pied de page de votre organisme, dont le contenu peut s'inspirer du suivant (contenu à adapter à votre pratique réelle) :

6.1 Descriptif des procédures d'évaluation

1. À chaud (en fin de formation) :

Le process d'évaluation des acquis à chaud a été présenté dans les indicateurs 1.4 et 2.5.

Concernant l'évaluation de la satisfaction, chaque stagiaire remplit un questionnaire de satisfaction, à la fin de la dernière demi-journée de formation. Cette évaluation est récupérée par le formateur afin de remonter vers l'organisme pour analyse et bilan annuel.

Le contenu de ce questionnaire est notamment basé sur les 4 indicateurs définis par la circulaire DGEFP n°2011-26 du 15/11/2011 et la réponse ministérielle publiée au JO du 29/03/2011, page 3201 : détermination par le stagiaire de l'atteinte des objectifs de la formation, de la clarté du formateur, de la répartition équilibrée entre enseignement théorie et cas pratique et enfin de l'utilité et de la précision de la documentation.

Ce questionnaire comprend également sur des champs d'appréciation libres permettant au stagiaire de se positionner à la fois sur les aspects positifs de la formation et sur les axes d'amélioration perçus.

2. « À froid (X mois après la fin de formation) :

Chaque stagiaire reçoit, à la fin de sa formation, un questionnaire d'évaluation de l'impact de la formation sur ses fonctions ou poste de travail. Il est invité à le retourner X mois après la fin de sa formation. Le retour du stagiaire est basé sur le volontariat. »

Ou encore :

« Le stagiaire est invité par l'organisme de formation pour déposer un témoignage ou un avis sur la formation suivie sur le site Internet de l'organisme de formation sur une page dédiée : *[adresse URL du site Internet de l'OF présentant les témoignages de vos stagiaires]* »