

INDICATEUR 30



Recueil des appréciations des parties prenantes

Critère 7 : Recueil et prise en compte des appréciations et réclamations — Amélioration continue

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

Catégories concernées : AFC, CBC, VAE, CFA (indicateur commun).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que le prestataire recueille de manière systématique et structurée les appréciations de toutes les parties prenantes impliquées dans la prestation.

Les parties prenantes à solliciter :

- Bénéficiaires / stagiaires / apprentis : satisfaction sur la formation reçue
- Financeurs : OPCO, Pôle emploi / France Travail, entreprises commanditaires
- Équipes pédagogiques : formateurs, tuteurs, intervenants
- Entreprises : employeurs, maîtres d'apprentissage, tuteurs entreprise

L'auditeur vérifie :

- L'existence d'outils de recueil formalisés et adaptés à chaque partie prenante
- Le caractère systématique du recueil (pas ponctuel ni aléatoire)
- La diversité des parties prenantes sollicitées (pas uniquement les bénéficiaires)
- Le recueil à différents moments : à chaud (fin de prestation) et à froid (quelques mois après)
- La possibilité de libre expression des bénéficiaires

ÉLÉMENTS DE PREUVE — EXEMPLES CONCRETS

Outils de recueil :

- Questionnaires de satisfaction à chaud (fin de formation) — papier ou digital
- Questionnaires de satisfaction à froid (3 à 6 mois après la formation)
- Enquêtes auprès des financeurs et entreprises commanditaires
- Enquêtes auprès des formateurs et intervenants
- Bilans de fin de formation avec les bénéficiaires (tours de table formalisés)

Preuves de recueil :

- Questionnaires complétés (originaux ou compilations)
- Synthèses statistiques des évaluations de satisfaction (taux de satisfaction, notes moyennes par item)
- Comptes rendus de bilans de fin de formation
- Mails d'envoi des questionnaires à froid (avec taux de retour)
- Tableaux de bord de suivi des appréciations par formation, par période

Exemple de questionnaire de satisfaction :

- Items à évaluer (1 à 5) : objectifs atteints, qualité du contenu, méthodes pédagogiques, qualité de l'animation, conditions matérielles, documentation, applicabilité
- Question ouverte : « Quels sont vos commentaires et suggestions ? »
- Recommandation NPS : « Recommanderiez-vous cette formation ? »

Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
Recueil partiel des appréciations (certaines parties prenantes non sollicitées)	Absence de recueil des appréciations
Recueil uniquement à chaud, pas de questionnaire à froid	Recueil non systématique ou non formalisé
	Aucune possibilité de libre expression pour les bénéficiaires

QUESTIONS DE L'AUDITEUR ET RÉPONSES ATTENDUES

Question de l'auditeur	Réponse attendue / Bonne pratique
Comment recueillez-vous les appréciations de vos parties prenantes ?	Nous avons mis en place un dispositif complet : questionnaire de satisfaction à chaud remis en fin de formation (taux de retour de 95 %), questionnaire à froid envoyé par mail à 3 mois (taux de retour de 45 %), enquête annuelle auprès de nos financeurs, et recueil des retours des formateurs après chaque session. Les résultats sont consolidés dans un tableau de bord trimestriel.
Toutes les parties prenantes sont-elles sollicitées ?	Oui, nous sollicitons 4 catégories : les bénéficiaires (à chaud et à froid), les entreprises commanditaires et employeurs (enquête annuelle), les financeurs / OPCO (enquête annuelle), et nos formateurs/intervenants (fiche de bilan après chaque session). Voici notre tableau récapitulatif montrant la couverture de chaque partie prenante (montrez).
Pouvez-vous me montrer les résultats de vos enquêtes de satisfaction ?	Voici notre tableau de bord de satisfaction (montrez). Sur 2025 : taux de satisfaction globale de 92 % (note $\geq 4/5$). Les items les mieux notés : qualité de l'animation (4.6/5) et atteinte des objectifs (4.4/5). Axes d'amélioration identifiés : conditions matérielles (3.8/5) et documentation remise (3.9/5). Ces résultats alimentent notre plan d'amélioration (indicateur 32).
Recueillez-vous les appréciations à froid ?	Oui, nous envoyons un questionnaire à froid 3 mois après la formation par mail. Il porte sur l'applicabilité des acquis en situation professionnelle, l'impact sur la pratique et la satisfaction rétrospective. Le taux de retour est de 45 %. Pour les formations certifiantes, nous ajoutons une enquête à 6 mois sur l'insertion ou l'évolution professionnelle.
En tant que nouvel entrant, comment démontrez-vous la conformité ?	Nous avons conçu l'ensemble de nos outils de recueil : questionnaire à chaud, questionnaire à froid, enquête entreprises, fiche bilan formateur. Les modèles sont prêts, le processus de diffusion est documenté, et le tableau de bord est paramétré. La mise en œuvre effective et les premiers résultats seront vérifiés lors de l'audit de surveillance.

Conseil pratique : Ne vous limitez pas au questionnaire de satisfaction stagiaire. L'auditeur attend le recueil auprès de toutes les parties prenantes : bénéficiaires, financeurs, entreprises ET équipes pédagogiques. Le recueil à froid est un vrai plus souvent absent. Tracez les taux de retour et les synthèses.