

### 6.3 Descriptif des modalités de partage des évaluations avec les parties prenantes (formateurs, stagiaires, financeurs, prescripteurs) dans un processus d'amélioration continue.

À des fins d'amélioration continue, il existe 2 protocoles de partage des évaluations avec les parties prenantes, différentes en fonction de la nature du résultat :

- satisfaisant  
ou
- insatisfaisant.

Dans tous les cas, ces évaluations sont transmises à notre client prescripteur.

Un bilan annuel est formalisé sur chacun des items du questionnaire de satisfaction et peut-être transmis sur demande à chacune des parties prenantes.

Ce bilan annuel est également visible sur notre site internet :

<http://www.controlcprovence.fr/qualite.html>

#### En cas de résultat d'évaluation satisfaisante :

- Formateur(s)
  - Un retour est fait oralement ou par écrit sur la qualité du travail perçue par les stagiaires, si le formateur n'est pas la gérante du centre
- Stagiaires
  - les évaluations sont tenues à leur disposition sur demande
- Financier(s)
  - les évaluations sont tenues à leur disposition sur demande
- Prescripteur(s)
  - les évaluations stagiaires sont envoyés avec les autres documents de formation (évaluation formateur, émargement, notre facture)

#### En cas de résultat d'évaluation insatisfaisante :

Un plan d'action spécifique est dressé (modèle ci-après) afin de prendre en compte et d'éviter la reproduction de la situation problématique.

Les résultats de la mise en place et de la mise en œuvre du plan d'action nécessaire sont communiqués aux parties prenantes selon les modalités suivantes :

- Formateur(s)
  - Un retour est fait par écrit systématiquement à des fins d'implication et d'amélioration continue de la formation, si le formateur n'est pas la gérante du centre
- Stagiaires :
  - Un retour est fait par écrit systématiquement afin que le stagiaire se sente respecté et pris en compte,
- Financier(s) : les résultats sont tenus à leur disposition sur demande
- Prescripteur(s) :
  - Le responsable pédagogique appelle le prescripteur afin d'analyser l'insatisfaction du participant pour lui proposer le point d'amélioration.

## Plan d'action suite à l'expression d'une insatisfaction par un stagiaire

Nom de la formation concernée : .....

Dates.....

### **Pourquoi cette insatisfaction ?**

Contexte et nature de l'insatisfaction :

.....  
.....

### **Comment ?**

Objectif du plan d'action :

.....  
.....