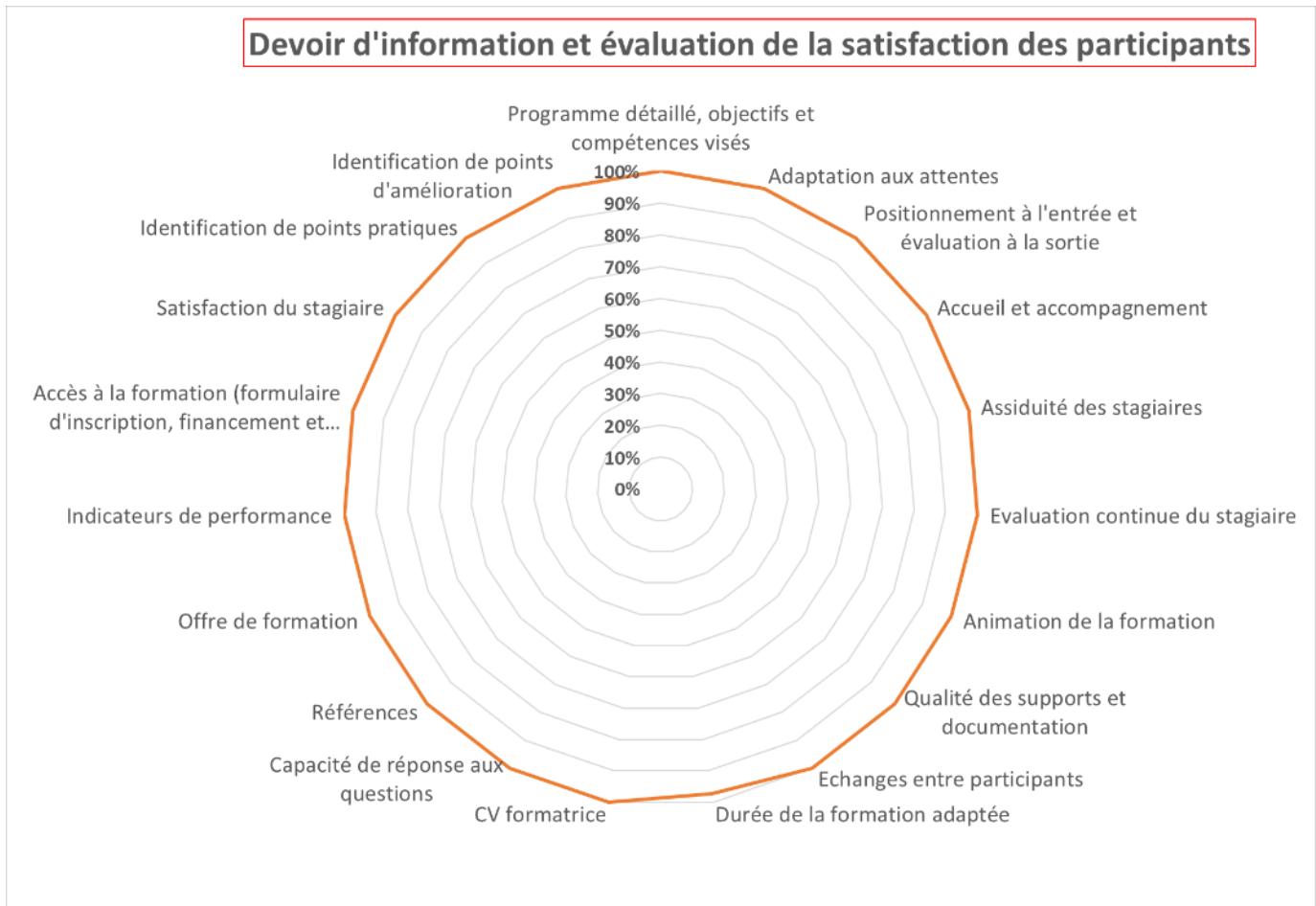


# Taux de satisfaction



N° Critère	Critère	N° Indicateur	Indicateurs	Moyens d'évaluation	Commentaires	Modalités du calcul du résultat	Résultat	Notes
1	Identification : Objectif et Adaptation au public	1.a	Programme détaillé, objectifs et compétences visés	Catalogue de formation sur le Site Internet Convocation à la formation Questionnaire d'évaluation à chaud	Le catalogue de formation disponible en ligne contient le programme détaillé, les objectifs visés et les compétences acquises à 20% pour informations disponibles sur le Site internet pour chaque formation Dans le Questionnaire préalable d'identification des besoins, dans le Questionnaire d'évaluation à chaud, est rappelé l'information par rapport au programme : "Avez-vous été informé(e) du programme ou de la formation?"	20% pour informations disponibles sur chaque Convocation à la formation 20% pour informations disponibles sur chaque Convocation à la formation via le questionnaire d'évaluation à chaud 40% pour le retour via le questionnaire d'évaluation à chaud	100%	
		1.b	Adaptation aux attentes	Catalogue de formation sur le Site Internet Convention de formation Questionnaire préalable d'évaluation à chaud Moyens mis en œuvre	Dans la Convocation à la formation rappelle le programme avec les objectifs et compétences visés. L'ensemble du programme et rappelé à tous les participants. Dans le questionnaire préalable, le formateur évalue les attentes des participants de manière globale et précise : "Pour quelles raisons suivez-vous cette formation?"	20% pour informations disponibles en début de chaque formation		
		1.c	Positionnement à l'entrée	Catalogue de formation sur le Site Internet Convention à l'entrée Questionnaire préalable d'évaluation des besoins Test des acquis	Le questionnaire à chaud permet d'apporter et d'orienter la formation vers les points d'intérêt du participant. Le questionnaire à chaud permet d'évaluer si la formation a pu être adaptée aux attentes de chaque participant tout en maintenant le programme tel qu'annoncé. Les moyens mis en œuvre tels que des effectifs limités sont une des conditions nécessaires à l'adaptation aux besoins des participants.	40% pour le questionnaire préalable d'évaluation des besoins (points que vous souhaitez voir aborder en détails, les éléments que vous pensez déjà maîtriser, message particulier à 40% pour le questionnaire d'évaluation à chaud 20% pour les moyens pédagogiques mis en œuvre	100%	
2	Accueil et suivi pédagogique	2.a	Accès et accompagnement	Catalogue de formation sur le Site Internet et Convention de formation Convocation à la formation Questionnaire d'évaluation à chaud	Le catalogue de formation disponible en ligne décrit pour chaque formation le niveau de connaissances requises et la Convention de formation les appelle. Le Questionnaire préalable d'évaluation entre le formateur et le participant : en fonction de la positionnement à l'entrée du participant occupé, le formateur peut obtenir une première indication à l'entrée du participant ; et le 15% pour le positionnement à l'entrée décrit dans la convention de certaines connaissances et si elles sont confortables avec le niveau de connaissances et si elles sont exploitées au quotidien. La procédure d'admission est fondée sur une explication claire du niveau de connaissances ; elle peut également reposer sur un test à l'entrée pour les formations en complément (hors introduction à la comptabilité). La procédure d'évaluation des acquis en 15% pour la formation à chaud et à froid 20% pour les résultats du Questionnaire d'évaluation à chaud permettant d'évaluer les compétences acquises par le participant.	15% pour le positionnement à l'entrée décrit dans le catalogue de formation 15% pour le positionnement à l'entrée décrit dans la convention de formation 20% pour le questionnaire préalable d'évaluation des besoins	100%	Point de vue : procédures
		2.b	Assiduité des stagiaires	Feuille de présence	Les modalités d'accès et d'accompagnement sont disponibles sur le Site Internet, dans le catalogue de formation, dans la Site Convention de formation, dans la Convocation à la formation. Son évaluation dans la formation, à la fin de la formation, permet de délivrer les compétences acquises par le participant.	15% pour le Site Internet 15% pour la Catalogue de formation 20% pour la Convention de formation 20% pour le Questionnaire d'évaluation à chaud	100%	
		2.c	Evaluation continue du test des acquis	Pendant la formation, analyse des supports de cours (CCM,...)	Questionnaire d'évaluation à chaud pour le participant dans le cadre du distanciel, des tests de connexion sont réalisés individuellement et préalablement à la formation. Dans la formation à chaud, l'accès et l'accompagnement du participant sont évalués.	25% OCM et exercices pratiques 25% Questionnaire à chaud 25% tests des acquis	100%	
		3.a	Animation de la formation	Questionnaire d'évaluation à chaud	"Qui pensez-vous à signer facilement et rapidement une feuille d'absence ?"	25% Questionnaire à chaud	100%	
		3.b	Qualité des supports et documentation	Questionnaire d'évaluation à chaud	Le questionnaire d'évaluation à chaud interroge directement sur ce critère via la question : "Est-ce que le nomme d'exercices pratiques était suffisant ?"	100% Questionnaire d'évaluation à chaud	100%	
		3.c	Echanges entre participants	Questionnaire d'évaluation à chaud	Le questionnaire d'évaluation à chaud interroge directement sur ce critère via la question : "Est-ce que le nomme d'exercices pratiques étaient suffisants ?"	100% Questionnaire d'évaluation à chaud	100%	
		3.d	Durée de la formation adaptée	Questionnaire d'évaluation à chaud	Le questionnaire d'évaluation à chaud interroge directement sur ce critère via la question : "Est-ce que les supports utilisés étaient suffisamment clairs et documentés ?"	100% Questionnaire d'évaluation à chaud	100%	
		4.a	CV formatrice	Support de cours	Dans les supports de cours, avant la présentation du programme, un tour de table est réalisé et le CV de la formatrice est présenté aux participants (CV dans Support de cours).	100% Support de cours	100%	
		4.b	Capacité de réponse aux questions	Questionnaire d'évaluation à chaud	Le Questionnaire d'évaluation à chaud interroge directement sur ce critère via la question : "Les réponses à vos questions par le formateur étaient très satisfaisantes/pas assez précises/inadaptées ?"	100% Questionnaire d'évaluation à chaud	100%	
		4.c	Références	Site Internet ; Support de cours	Sur le Site Internet dans la catégorie "Dans les médias" la sous-catégorie "les partenaires" présente les références clients, dans les Supports de cours, au moment de la présentation du CV de la formatrice, des références clients sont également présentées.	30% Site Internet 70% Support de cours	100%	
	Information sur l'offre, délais et résultats	5.a	Offre de formation	Site Internet ; Convention de formation	Le Site Internet propose une vision de l'ensemble du catalogue de la formation, pour chaque formation les tarifs, les conditions de vente et les dates de formation sont précisées.	50% Site Internet 50% Convention de stage	100%	
		5.b	Indicateurs de performance	Site Internet	Le Site Internet présente la page de présentation de l'organisme de formation.	100% Site Internet		
		5.c	Accès à la formation (formulaire d'inscription)	Site Internet ; Convention de formation (formulaire d'inscription et délai (Conditions générales de vente))	Le Site Internet propose un formulaire d'inscription pour chaque des formations proposées ainsi que les délais d'accès. Les conditions générales de vente indiquent notamment les conditions de règlements par un OPO.	50% Site Internet 50% Convention de formation	100%	
		6.a	Satisfaction du stagiaire	Questionnaire d'évaluation à chaud	L'appréciation générale du Questionnaire d'évaluation à chaud ainsi que la recommandation de la formation par le participant.	50% Questionnaire d'évaluation à chaud 50% Questionnaire d'évaluation à froid	100%	
	Prise en compte des applications des participants	6.b	Identification de pratiques	Questionnaire d'évaluation à chaud Support de cours	Le Questionnaire d'évaluation à froid permet d'identifier les points pratiques d'intérêt du participant ainsi que les difficultés rencontrées lors de la mise en pratique des notions, méthodes et outils évoqués lors de la formation ; ainsi les anecdotes et des 100% Supports de cours mis à jour	100%	100% satisfaisant voire très satisfaisant 100% recommandé, n/c cette formation	
		6.c	Identification de points d'amélioration	Questionnaire d'évaluation à chaud Modification des programmes	Dans le Questionnaire d'évaluation à chaud, une partie est consacrée aux avis et suggestions des futurs participants. Dans le Questionnaire d'évaluation à froid, si le participant répond Non à la question sur son opportunité de mise en pratique des notions, méthodes et outils de la formation, il sera bon de s'interroger sur l'appartenance de ce participant au public-cible et ainsi d'adapter le public-cible de la formation.	50% Questionnaire d'évaluation à chaud 50% Questionnaire d'évaluation à froid	100%	Modification du programme initiation à la comptabilité hospitalière et EPRD