**12. Prendre en compte les évaluations des parties prenantes dans le cadre de l’amélioration continue**

***Description***

L'indicateur 12 exige que l'organisme de formation recueille et analyse les évaluations des parties prenantes (bénéficiaires, financeurs, entreprises, formateurs, etc.) pour les intégrer dans une démarche d’amélioration continue. Voici un processus structuré pour répondre à cette exigence :

**Étape 1 : Identification des parties prenantes**

1. **Lister les parties prenantes concernées** :
   * **Bénéficiaires** : apprenants ou stagiaires.
   * **Financeurs** : OPCO, Pôle Emploi, entreprises, etc.
   * **Entreprises partenaires** : employeurs ou tuteurs impliqués dans les formations.
   * **Formateurs et intervenants** : internes ou externes.
   * **Autres acteurs** : autorités de certification, prescripteurs, etc.
2. **Définir les rôles et attentes des parties prenantes** :
   * Identifier les attentes spécifiques de chaque partie prenante (qualité pédagogique, employabilité, ROI pour les financeurs, etc.).

**Étape 2 : Mise en place d’outils de recueil des évaluations**

1. **Créer des outils adaptés à chaque type de partie prenante** :
   * **Pour les bénéficiaires** :
     + Questionnaires de satisfaction (à chaud et à froid).
     + Entretiens individuels ou collectifs.
   * **Pour les entreprises partenaires** :
     + Enquêtes sur la satisfaction des employeurs concernant les compétences acquises par les bénéficiaires.
     + Évaluations des résultats observés en situation professionnelle.
   * **Pour les financeurs** :
     + Rapports d’activité ou de résultats.
     + Réunions de suivi ou bilans intermédiaires.
   * **Pour les formateurs** :
     + Réunions d’évaluation des formations.
     + Recueil des suggestions pour améliorer les contenus ou les modalités pédagogiques.
2. **Mettre en place un calendrier de collecte** :
   * Planifier des moments réguliers pour recueillir les retours (fin de formation, 3 mois après, etc.).
3. **Favoriser une communication claire** :
   * Informer les parties prenantes de l’importance de leurs retours dans l’amélioration continue.
   * Garantir la confidentialité et la transparence de la démarche.

**Étape 3 : Analyse des évaluations**

1. **Centraliser les données collectées** :
   * Consolider les retours des différentes parties prenantes dans une base de données ou un tableau de synthèse.
2. **Analyser les retours** :
   * Identifier les points forts et les axes d’amélioration.
   * Repérer les attentes récurrentes ou les problématiques communes.
3. **Prioriser les actions** :
   * Classer les améliorations à apporter selon leur importance et leur faisabilité.

**Étape 4 : Mise en œuvre des actions correctives**

1. **Élaborer un plan d’action** :
   * Définir des actions concrètes pour répondre aux retours des parties prenantes.
   * Assigner des responsables et des délais pour chaque action.
2. **Communiquer sur les actions mises en œuvre** :
   * Informer les parties prenantes des mesures prises à la suite de leurs retours.
   * Montrer que leurs évaluations sont prises en compte.

**Étape 5 : Suivi et amélioration continue**

1. **Évaluer l’impact des actions correctives** :
   * Vérifier si les modifications apportées ont permis d’améliorer la satisfaction des parties prenantes.
   * Réaliser des suivis réguliers pour ajuster les actions si nécessaire.
2. **Documenter la démarche d’amélioration continue** :
   * Conserver une traçabilité des retours, des analyses et des actions mises en œuvre.

**Étape 6 : Traçabilité et archivage**

1. **Conserver les preuves des évaluations** :
   * Questionnaires, enquêtes, comptes rendus d’entretiens ou de réunions.
   * Synthèses des retours des parties prenantes.
2. **Archiver les plans d’action et les résultats** :
   * Preuves des actions correctives mises en œuvre.
   * Rapports d’analyse des impacts des actions.

**Exemples de preuves à fournir lors d’un audit**

* Questionnaires de satisfaction ou enquêtes (bénéficiaires, entreprises, financeurs, formateurs).
* Comptes rendus de réunions avec les parties prenantes.
* Synthèses des retours et analyses des évaluations.
* Plans d’action détaillés basés sur les retours.
* Preuves des actions correctives mises en œuvre (mises à jour des contenus, méthodes pédagogiques, etc.).
* Rapports d’évaluation des impacts des actions.

**Conclusion**

En suivant ce processus, **CGPC** pourra garantir une prise en compte systématique et efficace des évaluations des parties prenantes. Cela renforcera la qualité des prestations et permettra à l’organisme de formation de s’inscrire dans une démarche d’amélioration continue