**23. Réaliser une évaluation régulière des prestations et exploiter les résultats avec les parties prenantes**

***Description***

L'indicateur 23 exige que l’organisme de formation mette en place un processus d’évaluation régulier des prestations proposées. Cette évaluation doit permettre d’identifier les points forts et les axes d’amélioration, et les résultats doivent être partagés et exploités avec les parties prenantes (bénéficiaires, financeurs, entreprises, équipes internes).

**Étape 1 : Définir le cadre de l’évaluation**

1. **Identifier les prestations à évaluer** :
   * Toutes les formations proposées par l’organisme, y compris les prestations spécifiques (par exemple : accompagnement individualisé).
   * Les aspects organisationnels et pédagogiques (contenu, méthodes, moyens techniques, etc.).
2. **Fixer la fréquence des évaluations** :
   * Évaluations régulières (par exemple : après chaque session de formation).
   * Bilans périodiques (annuels ou semestriels).
3. **Déterminer les objectifs de l’évaluation** :
   * Mesurer la satisfaction des bénéficiaires et des parties prenantes.
   * Identifier les écarts entre les objectifs fixés et les résultats obtenus.
   * Recueillir des suggestions pour l’amélioration des prestations.

**Étape 2 : Collecter les données d’évaluation**

1. **Mettre en place des outils de collecte** :
   * **Questionnaires de satisfaction** :
     + À chaud (juste après la formation).
     + À froid (quelques mois après la formation, pour évaluer l’impact sur les compétences ou l’emploi).
   * **Entretiens individuels ou collectifs** :
     + Avec les bénéficiaires, les formateurs et les financeurs.
   * **Observations directes** :
     + Analyse des pratiques pédagogiques et de l’organisation des formations.
2. **Collecter des données quantitatives et qualitatives** :
   * Quantitatives : taux de satisfaction, taux de réussite, taux d’abandon, taux d’insertion professionnelle.
   * Qualitatives : commentaires libres, suggestions, témoignages.
3. **Impliquer les parties prenantes dans la collecte** :
   * Solliciter les bénéficiaires, les entreprises partenaires et les financeurs pour recueillir leurs retours.
   * Encourager les formateurs à partager leurs observations et leurs propositions d’amélioration.

**Étape 3 : Analyser les résultats**

1. **Compiler les données collectées** :
   * Centraliser les réponses aux questionnaires, les comptes rendus d’entretiens et les observations.
   * Classer les résultats par thématiques (contenu pédagogique, organisation, moyens techniques, etc.).
2. **Interpréter les résultats** :
   * Identifier les points forts et les aspects à améliorer.
   * Comparer les résultats aux objectifs initiaux fixés pour chaque prestation.
3. **Réaliser un rapport d’analyse** :
   * Synthétiser les résultats sous forme de graphiques, tableaux et commentaires.
   * Mettre en évidence les tendances générales et les retours spécifiques.

**Étape 4 : Partager les résultats avec les parties prenantes**

1. **Communiquer les résultats aux équipes internes** :
   * Organiser des réunions pour présenter les résultats aux formateurs et au personnel administratif.
   * Discuter des points d’amélioration identifiés et des actions à mettre en œuvre.
2. **Impliquer les bénéficiaires et les financeurs** :
   * Partager les résultats globaux avec les bénéficiaires (par exemple : taux de satisfaction, témoignages).
   * Présenter les conclusions aux financeurs et entreprises partenaires lors de réunions ou bilans.
3. **Valoriser les points forts** :
   * Mettre en avant les réussites et les aspects positifs identifiés lors de l’évaluation.
   * Utiliser les témoignages ou retours positifs dans la communication externe de l’organisme.

**Étape 5 : Exploiter les résultats pour améliorer les prestations**

1. **Élaborer un plan d’action** :
   * Définir des actions concrètes pour répondre aux axes d’amélioration identifiés.
   * Fixer des objectifs mesurables et des échéances pour chaque action.
2. **Mettre en œuvre les actions correctives** :
   * Adapter les contenus pédagogiques, les modalités d’organisation ou les moyens techniques en fonction des retours.
   * Former les équipes si nécessaire (par exemple : nouvelles méthodes pédagogiques, outils numériques).
3. **Suivre l’impact des actions d’amélioration** :
   * Mesurer les progrès réalisés grâce aux actions mises en œuvre.
   * Réaliser une nouvelle évaluation pour vérifier l’efficacité des changements apportés.

**Étape 6 : Assurer la traçabilité et l’archivage**

1. **Documenter les évaluations réalisées** :
   * Conserver les questionnaires remplis, les comptes rendus d’entretiens et les rapports d’analyse.
   * Archiver les bilans partagés avec les parties prenantes.
2. **Suivre les plans d’action** :
   * Tenir un registre des actions mises en œuvre, avec les résultats obtenus.
   * Documenter les ajustements réalisés en fonction des nouvelles évaluations.
3. **Capitaliser sur les retours d’expérience** :
   * Identifier les bonnes pratiques et les intégrer dans les processus de l’organisme.
   * Partager les réussites avec l’ensemble des équipes.

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

* Questionnaires de satisfaction (à chaud et à froid).
* Comptes rendus d’entretiens ou d’observations.
* Rapports d’analyse des résultats d’évaluation.
* Plans d’action élaborés suite aux évaluations.
* Preuves des actions mises en œuvre (supports pédagogiques modifiés, formation des équipes, nouveaux équipements).
* Communication des résultats aux parties prenantes (emails, comptes rendus de réunions).
* Indicateurs de suivi des actions d’amélioration.

**Conclusion**

En suivant ce processus, **CGPC** pourra garantir une évaluation régulière et exploiter efficacement les résultats pour améliorer ses prestations.