

CRITÈRE 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

30

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la sollicitation des appréciations à une fréquence pertinente, incluant des dispositifs de relance et permettant une libre expression.

EXEMPLES DE PREUVES

Enquête de satisfaction, questionnaire, compte-rendu d'entretiens, évaluation à chaud et/ou à froid, analyse et traitement des appréciations formulées par les parties prenantes, comité de pilotage, webinaires, entretiens, comptes-rendus de réunions d'équipes, séminaires, sollicitation des financeurs, échanges avec le financeur sur une ou plusieurs prestations, recommandations issues d'un contrôle mené par le financeur, consultation des sites mis en place par les financeurs pour recueillir les appréciations des bénéficiaires (ex : Anotéa).

Exemples de preuves pour les CBC : questionnaire d'évaluation à l'issue du bilan et à 6 mois.

NB : Les modalités de recueil peuvent être différentes selon la partie prenante. La sollicitation des appréciations des financeurs n'est pas exigée à la fin de chaque prestation mais doit être effectuée au moins une fois par an ou selon les modalités précisées par le financeur pour lui permettre de faire part au prestataire, s'il le souhaite, de ses observations sur son activité. La sollicitation du financeur peut être remplacée par la participation du prestataire à des webinaires thématiques ou des réunions relatives aux bonnes pratiques organisés par le financeur.

Les évaluations des acquis ne sont pas un élément de preuve probant pour cet indicateur.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par l'absence de sollicitation des appréciations d'une partie prenante. S'agissant des financeurs, une non-conformité mineure est caractérisée par l'absence de contact ou de participation à des webinaires ou réunions organisés par le financeur.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

CBC : Seules les appréciations des bénéficiaires et des équipes pédagogiques sont requises.

Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : le prestataire recueille l'appréciation des bénéficiaires et de son donneur d'ordres sur la prestation réalisée.