

Recueil des avis

1. Objectif du recueil des avis

Le recueil des avis au sein d'UGOP Lab a pour objectif de :

- mesurer la satisfaction des apprenants, intervenants et partenaires ;
- identifier les points forts et les axes d'amélioration ;
- garantir une amélioration continue de nos actions de formation ;
- répondre aux exigences du Référentiel National Qualité (RNQ – Qualiopi).

2. Publics concernés

- Apprenants (à chaud et à froid) ;
- Formateurs et intervenants ;
- Partenaires institutionnels et opérationnels ;
- Toute personne impliquée dans les actions de formation.

3. Modalités de collecte

3.1. Questionnaires

- **Questionnaire à chaud** : remis en fin de formation.
- **Questionnaire à froid** : envoyé 30 jours après la fin de la formation.
- Format numérique privilégié pour faciliter la collecte et l'analyse.

3.2. Entretiens

- Entretiens individuels pour les apprenants nécessitant un accompagnement renforcé.
- Entretiens avec les formateurs pour identifier les besoins pédagogiques.

3.3. Retours informels

- Échanges directs (oral, mail, messages).
- Observations en situation pédagogique.

4. Contenu des questionnaires

Les questionnaires comprennent :

- la satisfaction globale ;
- la qualité des contenus pédagogiques ;
- la qualité de l'accompagnement ;
- l'adéquation entre attentes et résultats ;
- les conditions matérielles ;
- les suggestions d'amélioration.

5. Analyse des avis

- Analyse mensuelle des retours collectés ;
- Identification des tendances récurrentes ;
- Classement des avis par thématiques (pédagogie, organisation, communication, accessibilité) ;
- Priorisation des actions à mener.

6. Actions mises en place

Les actions d'amélioration peuvent concerter :

- l'adaptation des contenus et supports ;
- l'évolution des méthodes pédagogiques ;
- l'amélioration de l'accueil et de l'organisation ;
- la mise en place d'aménagements spécifiques ;
- la communication renforcée avec les apprenants.

7. Suivi et traçabilité

- Mise à jour d'un tableau de suivi interne ;
- Statuts : « à traiter », « en cours », « réalisé » ;
- Archivage des preuves (questionnaires, comptes rendus, échanges) ;
- Intégration dans le bilan annuel Qualiopi.

8. Responsabilités

- **Référent Qualité** : pilotage du recueil et de l'analyse ;
- **Formateurs** : remontée des observations ;
- **Direction UGOP Lab** : validation des actions prioritaires.

9. Calendrier

- Collecte continue ;

- Analyse mensuelle ;
- Bilan semestriel ;
- Bilan annuel intégré au rapport Qualiopi.

Mise à jour le 10/01/2026