

Critère 7 : prise en compte des appréciations

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

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

Procédure

En fin de formation, un questionnaire de satisfaction individuel est transmis par mail à l'ensemble des acteurs du parcours de formation :

- le(s) stagiaire(s)
- le client (entreprise donneur d'ordre)
- le formateur
- l'organisme financeur (si dossier de prise en charge existant)

Ces questionnaires sont consultables par le référent formation et l'assistante administrative dans le logiciel YPK et sous la forme de Google Forms (ou QCM) et permettent de recueillir l'appréciation des différentes parties sur les points suivants :

- l'adaptation de la formation au besoin du stagiaire;
- la qualité de la formation : contenu intéressant, rapport pratique-théorique, supports de cours (seront mis en place en 2023) et durée;
- la qualité de la prestation du formateur : disponibilité, à l'écoute, pédagogie;
- la qualité des équipements techniques : logiciel de visio-conférence.

Analyse

Les réponses sont collectées automatiquement dans YPK puis traitées en interne afin de produire un chiffrage en % du taux de satisfaction par programme de formation (le chiffre est publié sur le catalogue en ligne).

Toutes les réponses sont analysées et un taux global de satisfaction inférieur à 60% implique nécessairement une enquête interne (qui peut-être complétée par une prise de contact avec le client pour déterminer ce qui doit être amélioré et comment. Dans ce cas, les éléments sont consultables dans le tableau du critère 32.

Statistiques publiées	
fin Novembre 2022	statistiques_gestan_campus_realisation_-_acquisition_novembre_22.pdf
31/12/2023	statistiques_gestan_campus_satisfaction_122023.pdf
31/07/2024	statistiques_gestan_campus_satisfaction_072024.pdf statistiques_gestan_campus_acquisition_07-2024.pdf statistiques_gestan_campus_realisation_07-2024.pdf
31/10/2025	Statistiques en cours, disponibles uniquement sur l'intranet pour l'instant : Statistiques réalisation Statistiques satisfaction Statistiques acquisition

Relance

Au 02/09/2024 : Afin d'impliquer davantage le Pôle Commercial dans le processus des formation, a été mis en place un [tableau de suivi de la satisfaction](#) stagiaire/client.

Le vendredi en début d'après-midi, Théophile, Assistant Commercial et Marketing, ouvre le tableau et prend contact avec les stagiaires/donneurs d'ordre n'ayant pas retourné de questionnaire.

Au 31/10/2025 : Cette mission est maintenant celle de Gabriel, Adjoint Technico Commercial. A mettre en place en décembre.

31- Le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestation.

Eléments de preuve	Disponibilité
Document "GESTION DES RECLAMATIONS ET DYSFONCTIONNEMENTS" Généré dans YPK	Document transmis en fin de formation au client. Permet de recueillir les difficultés rencontrées et d'apporter un suivi des traitements. Ancien modèle/Nouveau modèle 2025.
Analyse et traitement des réclamations	Tableau de suivi des dysfonctionnements

32- Le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations.

Tableau des améliorations techniques, réglementaires, pédagogiques et d'accessibilité

Technique et pédagogique



Date	Concerne	Origine	Description	Format	Responsable	Délai	Statut
2021	Logiciel Veille	Recherches web	Mise en place d'un logiciel de suivi propre à la formation	Etude de marché	JCB	6 mois	Terminé
10/11/2021	Logiciel technique, pédagogique, réglementaire	Mail	Formation à l'utilisation d'YPK 1/2	Formation distancielle	JCB et MAB	1h30	Terminé
08/12/2021	Logiciel technique, pédagogique, réglementaire	Mail	Formation à l'utilisation d'YPK 2/2	Formation distancielle	JCB et MAB	1h30	Terminé
24/05/2022	Logiciel pédagogique et technique	Mail	Présentation de l'extranet stagiaire du logiciel YPK Présentation de l'extranet stagiaire du logiciel YPK	Webinaire	MAB	45min	Terminé
14/06/2022	Logiciel technique	Mail	Signature électronique dans le logiciel YPK Signature électronique dans le logiciel YPK	Webinaire	MAB	45min	Terminé
12/07/2022	Logiciel technique	Mail	Émargement dématérialisé Niveau 1 YPK Émargement dématérialisé Niveau 1 YPK	Webinaire	MAB	45min	Terminé
20/06/2024	Logiciel technique	Mail	Webinaire Webinaire Client 2 : Perfectionnement au logiciel Hop3team	Webinaire	MAB	1/2 jour	Terminé
09/07/2024	Logiciel technique	Mail	Le paramétrage de documents et les formulaires	Webinaire	MAB	1 heure	Terminé

Date	Concerne	Origine	Description	Format	Responsable	Délai	Statut
21/08/2025	Logiciel technique	Mail	<p>Vous avez été invité pour les événements programmés suivants.</p> <p>Webinaire Client 1 : Initiation au logiciel Hop3team 21/08/2025 10:00 - 12:00</p> <p>L'organisateur est Hop3team (no-reply@livesormevents.com)</p> <p>formation@ics-informatique.com</p> <p>Pré-requis : aucun Notions abordées : Tableau de bord Configuration Ressources Catalogue Catalogue en ligne Portefeuille Clients Ajout d'un modèle de document</p> <p>Pour rejoindre l'événement en direct il vous suffit de cliquer sur ce lien : https://app.livestorm.co/p/a3e5179b-ba1c-4cb6-a816-b96d0083175d/live?email=formation%40ics-informatique.com&key=fc8bc35511210e30a2948b&s=9cbfacd2-b16c-4d1a-a7ed-568f1e66f571. Attention, ce lien d'accès est personnel, veuillez ne pas le partager. Pour une expérience optimale, nous recommandons d'utiliser Google Chrome.</p> <p>Accepter Provisoire Refuser</p>	Webinaire	CL	1/2 jour	Terminé
26/08/2025	Logiciel technique	Mail	<p>Vous avez été invité pour les événements programmés suivants.</p> <p>Webinaire Client 2 : Perfectionnement au logiciel Hop3team 26/08/2025 10:00 - 12:00</p> <p>L'organisateur est Hop3team (no-reply@livesormevents.com)</p> <p>formation@ics-informatique.com</p> <p>Pré-requis : maîtriser les notions abordées durant le webinaire. Notions abordées : - Création d'une session pour d'un client participant, formation, planification, tableau de bord - Pour rejoindre l'événement en direct il vous suffit de cliquer sur ce lien : https://app.livestorm.co/p/a3e5179b-ba1c-4cb6-a816-b96d0083175d/live?email=formation%40ics-informatique.com&key=fc8bc35511210e30a2948b&s=9cbfacd2-b16c-4d1a-a7ed-568f1e66f571. Attention, ce lien d'accès est personnel, veuillez ne pas le partager. Pour une expérience optimale, nous recommandons d'utiliser Google Chrome.</p> <p>Accepter Provisoire Refuser</p>	Webinaire	CL	1/2 jour	Terminé

Règlementaire

Date	Concerne	Origine	Description	Analyse et actions	Responsable	Délai	Statut
15/06/2022	Recueil des besoins - Pédagogique	Constat interne	Grille d'analyse des besoins 1ère version 2ème version	Refonte de la grille d'analyse : prise en compte du Handicap mis en avant (logo PMR) + illustrations	MAB	1 Jour	Terminé
25/04/2023	Constat interne ICS-Informatique	Règlementaire Qualiopi	Refonte des programmes (commercial et PSH)	Refonte graphique	MAB + TD	1 mois	Terminé
<p>🌸 les programmes de formation étaient générés depuis l'extranet Gestan sans possibilité de mise en page (couleur, typo, taille et alignement du texte) Refonte de l'ensemble des programmes sur Canva avec Théophile. Version 1 - 2021 Version 2 - 2022 Version 3 - 2023</p>							


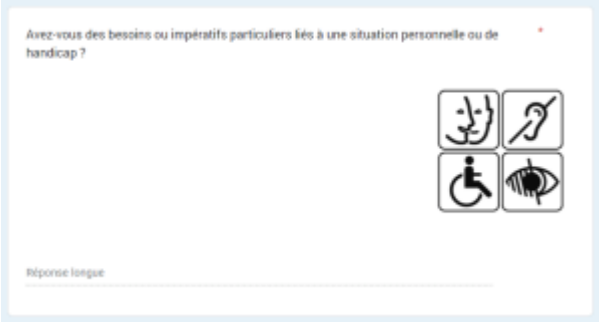
Date	Concerne	Origine	Description	Analyse et actions	Responsable	Délai	Statut
06/07/2023	Guide technique stagiaire	Remarque client	Mise à jour du guide technique extranet stagiaire	Refonte graphique	MAB + TD	1 jour	Terminé
nouveau document - Guide technique extranet stagiaire							
01/10/2023	Recueil des besoins - Pédagogique	Grille d'analyse des besoins	Amélioration lecture Grille d'analyse des besoins	Fusion des questions de niveau actuel et niveau souhaité en 1 seule question (cases à cocher)	MAB	1/2 jour	Terminé

Date	Concerne	Origine	Description	Analyse et actions	Responsable	Délai	Statut																		
	<p>Version plus courte que la V2 - moins de rubriques, plus agréable à lire et à remplir par les apprenants</p> <p>** Gestion de la relation commerciale - La chaîne de facturation client - Module 3b <i>Votre niveau d'expérience actuel</i></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p> <input checked="" type="radio"/> Niveau 1 - débutant sans expérience <input type="radio"/> Niveau 2 - expérience initiale <input type="radio"/> Niveau 3 - bonne expérience <input type="radio"/> Niveau 4 - expérience avancée <input type="radio"/> Niveau 5 - expert </p>																								
	<p>Gestion de la relation commerciale - La chaîne de facturation client - Module 3b <i>Niveau d'expérience souhaitée</i></p> <p> <input type="radio"/> Niveau 1 - expérience de base <input checked="" type="radio"/> Niveau 2 - expérience avancée <input type="radio"/> Niveau 3 - expert </p>																								
	<p>** Gestion de la relation commerciale - La chaîne de facturation client - Module 3b</p> <div style="text-align: center;">  </div> <table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Niveau 1 - débutant sans expérience</th> <th>Niveau 2 - expérience initiale</th> <th>Niveau 3 - bonne expérience</th> <th>Niveau 4 - expérience avancée</th> <th>Niveau 5 - expert</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Niveau actuel</td> <td><input checked="" type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Niveau souhaité</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input checked="" type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table>								Niveau 1 - débutant sans expérience	Niveau 2 - expérience initiale	Niveau 3 - bonne expérience	Niveau 4 - expérience avancée	Niveau 5 - expert	Niveau actuel	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Niveau souhaité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Niveau 1 - débutant sans expérience	Niveau 2 - expérience initiale	Niveau 3 - bonne expérience	Niveau 4 - expérience avancée	Niveau 5 - expert																				
Niveau actuel	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																				
Niveau souhaité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																				

Date	Concerne	Origine	Description	Analyse et actions	Responsable	Délai	Statut
06/10/2023	Guide technique stagiaire	Constat interne	Mise à jour du guide technique logiciel visio conférence Kmeet	Refonte graphique	MAB + TD	1 jour	Terminé
<p>🌸 nouveau document - Guide technique stagiaire Kmeet</p>							
20/10/2023	Guide technique stagiaire	Constat interne	Mise à jour du guide pré-requis techniques	Refonte totale	MAB + TD	1 jour	Terminé
<p>🌸 nouveau document - Pré-requis techniques</p>							
01/08/2024	Déroulés Pédagogiques formateurs	Demande interne	Mise à disposition des déroulés pédagogiques	Les déroulés étaient accessibles depuis l'Extranet Gestan et nécessitaient d'être téléchargés avant chaque formation	MAB	1/2 Jour	Terminé
<p>🌸 les déroulés pédagogiques sont dorénavant disponibles en permanence au format PDF dans YPK > Ressources > Documents génériques > pour les formateurs uniquement</p>							
17/10/2025	Abonnement newsletter : Lettre de Bercy 	Réglementaire	Lecture régulièrement des informations concernant la réglementation et le légal	CL	Terminé		
<p>🌸 La newsletter est étudiée tous les vendredis après-midi</p>							
30/10/2025	Abonnement chaine youtube Digiforma https://www.youtube.com/@Digiforma/videos	Réglementaire	Visionnage des vidéos concernant la réglementation et le légal	CL	Terminé		
<p>🌸 Lorsque le planning le permet, en général le lundi après-midi, une ou deux vidéos de Digiforma sont visionnées</p>							

Accessibilité

Date	Concerne	Origine	Description	Analyse et actions	Responsable	Délai	Statut
27/05/2022	Accessibilité Handicap	site gestan.fr	Mise en place d'un plug-in sur le site permettant d'adapter le contenu graphique du site	Accessibilité de l'information	EN	Immédiat	Terminé

Date	Concerne	Origine	Description	Analyse et actions	Responsable	Délai	Statut
21/06/2022	Accessibilité Handicap	Prise de contact tél + mail	Formation référent handicap OF	Formation référent au handicap Fiche de poste Référent Handicap Certificat de réalisation MAB	MAB	1 jour	Terminé
2023	le Handicap en formation	Veille Handicap	Sensibilisation formateurs	Guides formateur - Handicap	MAB	8 mois	Terminé
08/06/2023	Accessibilité Handicap	Constat interne ICS-Informatique	Prise en compte du handicap Grille d'analyse des besoins	Refonte du logo PSH	MAB	1/2 jour	Terminé
<p>Logo PSH plus inclusif sur la V3</p>							
<p>Version plus courte que la V2. Dorénavant, ne sont affichés que les modules sélectionnés lors de l'entretien téléphonique préalable. Plus agréable à lire et à remplir par les apprenants</p>							
01/10/2023	Accessibilité Handicap	YPK	Constat interne ICS-Informatique	Refonte Grille d'analyse des besoins	MAB	1 jour	Terminé
02/10/2023	Accessibilité Handicap	Guide pour une information accessible Page 23 - 24	Réglementaire Qualiopi	Refonte Livret d'accueil PSH	MAB	2 jours	Terminé
Janvier 2024	Accessibilité Handicap	Guide Pédagogique Sciences Po Handicap - P27	Accessibilité des documents de formation	Modification de la font utilisée	MAB	1 mois	Terminé
<p>changement de la typo "Times New Roman" pour "Roboto" (équivalent Arial) sur les documents modèles générés dans YPK : Ordre de mission formateur, Relevé de connexion, Gestion réclamation et dysfonctionnements, convocation, convention de formation.</p> <p>Validé en interne avec Mathieu et Fabien tous deux atteints de daltonisme et Mathieu de dyslexie</p>							

Date	Concerne	Origine	Description	Analyse et actions	Responsable	Délai	Statut
01/08/2024	Accessibilité Handicap	Guide Pédagogique Sciences Po Handicap - P27	Accessibilité des documents de formation	Modification de la font utilisée	MAB + TD	1 mois	A FAIRE
<p>🌸 les programmes de formation sous Canva ne sont pas accessibles ! Typo/Font à changer dès que possible !</p>							
10/08/2025	Accessibilité Handicap	Canva	Accessibilité des documents de formation	Documents Pédagogiques / Stagiaires / Commerciaux	MAB + TD + CL	1 mois	Terminé
14/10/2025	Article sur le rôle du référent handicap	Règlementaire Qualiopi - Handicap	Permet de faire le point	CL	Terminé		

Organisation

Février 2023	Organisation des formations	Passation du poste de Responsable des Formations JCB > MAB	MAB	1 mois	Terminé	
02/01/2024	Organisation des formations	Diffusion commerciale	MAB + FG + TD	6 mois (estimé)	Terminé	
<p>Mise en place de réunions régulières entre le Pôle Commercial et le Pôle Formation pour mieux communiquer sur le service proposé.</p> <p>*La formation contribue à la satisfaction client du produit</p> <p>*Les demandes de formation ne peuvent pas être traitées par le support (mise en avant des formateurs et de cet accompagnement spécifique et personnalisé</p>						
22/05/2024	Organisation des formations	1ère réunion Commercial/Formation	MAB + FG + TD	6 mois (estimé)	Terminé	
Comptes-rendus des réunions						
30/08/2024	Organisation des formations	Modification de l'emploi du temps	MAB	6 mois (estimé)	En cours	
<p>Bilan/Evaluation annuel MAB - Demande :</p> <p>*d'ajustement des tâches dans le planning pour pouvoir se concentrer davantage sur le poste de Responsable des Formation</p> <p>*Proposition de mise en place de procédure internes (Backup en cas d'absence, formation des techniciens de support)</p> <p>*Proposition de former les formateurs par JCB (notamment Bruno)</p>						
14/08/2025	Organisation des formations	Changement de titulaire du poste	CL	-	En cours	
<p>Transmission des consignes de Marie-Astrid à Chanisse :</p> <p>* Explication du processus Qualiopi</p> <p>* Structure des dossiers d'archivage</p>						

Autres articles "Qualiopi"

Critère 1 : Informations, délais, résultats
Critère 2 : Objectifs des prestations
Critère 3 : suivi et évaluation
Critère 4 : adéquation des moyens aux prestations
Critère 5 : qualification des ressources
Critère 6 : environnement professionnel
Critère 7 : prise en compte des appréciations
Formation des formateurs Gestan Campus
Formations Gestan Campus - Règlement intérieur
Guide de rédaction du Déroulé pédagogique
L'équipe pédagogique Gestan Campus
LA FORMATION GESTAN
Livret d'accueil Gestan Campus
Manuel Extranet Formateur
Manuel Extranet Stagiaire Gestan Campus
Modalité d'accueil des PSH
Module HPS 55 - Session ADM
Module HPS55 - Session ADM
Module M1A : Administration courante
Module M1A : Administration courante
Module M1A : Administration courante
Module M1B : Administration avancée
Module M1B : Administration avancée
Module M1B : Administration avancée *
Module M2A : Gestion des produits
Module M2A : Gestion des produits
Module M2B : Gestion des stocks
Module M2B : Gestion des stocks
Module M3A : Gestion des contacts
Module M3A : Gestion des contacts
Module M3B : La chaîne de facturation client
Module M3B : La chaîne de facturation Clients
Module M3C : La chaîne de facturation fournisseur
Module M3C : La chaîne de facturation Fournisseurs
Module M4A : Actions et interventions
Module M4A : Actions et interventions
Module M4B : Gestion des projets et temps de travaux
Module M4B : Projets et temps de travaux
Module M5A : Comptabilité niveau standard
Module M5A : Comptabilité niveau standard
Module M5A : Comptabilité niveau standard
Module M5A : Comptabilité niveau standard
Module M5B : Comptabilité niveau avancé
Module M5B : Comptabilité niveau avancé
Module M5B : Comptabilité niveau avancé
Module M5B : Comptabilité niveau avancé
Module M5B : Comptabilité niveau avancé
Module M6A : Gestion des matériels (machines)
Module M6A : Gestion des matériels (machines)
Module M6A : Gestion des matériels (machines) *
Module M6B : Gestion des contrats
Module M6B : Gestion des contrats *
Module M7A : Programme adapté (à la carte)
Module M7A : Programme adapté (à la carte)
Module M7A : Programme adapté distanciel
Module M7A : Programme adapté distanciel
Module M7A : Programme adapté distanciel

Module M7A : Programme adapté distanciel

Module M8A : Gestion RH

Module M8A : Gestion RH

Module PAPILLES ET PAPILLONS - CRM

Module PROTECTION CONCEPT - COMPTABILITE

PROCEDURE DE PREVENTION DES ABANDONS DE FORMATION GESTAN CAMPUS

Référentiel documentaire

Suivi des dysfonctionnements

Tableau de prise en charge des OPCO par IDCC

TABLEAU DE SUIVI DES RUPTURES