



## Process de traitement des causes d'insatisfactions

### Phase 1 : la détection

- En fin de formation, tous les participants ont accès à l'enquête de satisfaction
- En fin de formation, les formateurs remettent le rapport de fin de formation ou d'accompagnement
- En fin d'exercice, tous les partenaires (entreprises, institutions ou OPCO) reçoivent l'enquête de satisfaction « partenaire »

### Phase 2 : Analyse

- Les résultats des enquêtes sont enregistrés dans le tableau d'analyse respectif, faisant ressortir les scores et points à améliorer.
- Les points négatifs sont listés par ordre de priorité

### Phase 3 : Traitement et Action

- Pour chaque point négatif soulevé, un plan d'action avec dates et évaluation du résultat est généré lors de la réunion de revue de direction annuelle.
- Le plan d'action est suivi jusqu'à sa clôture qui permet son archivage