

1) Le principe (cadre commun à tous)

A. Une échelle unique (pour comparer)

- Score 1 à 5 par item
 - 1 = Pas du tout satisfait / Non conforme
 - 3 = Correct / conforme minimum
 - 5 = Excellent / au-delà des attentes

Deux questions transverses :

- NPS (0–10) : “Recommanderais-tu DIAGPRO+ ?”
- CES (1–5) : “Ça a été facile de travailler avec DIAGPRO+”

B. 5 dimensions de mesure (les mêmes pour tous, pondérées)

Tu scores chaque partie prenante sur :

1. Résultat / impact (40%)
2. Qualité de l'exécution (20%)
3. Communication & pilotage (20%)
4. Délais & fiabilité (10%)
5. Administratif & conformité (10%)

Pourquoi : ça évite les questionnaires “fourre-tout” et ça donne un score global comparable.

C. La méthode utilisée (règle du jeu)

Au démarrage de chaque action/formation :

annonce de :

- ce qui sera livré
- comment sera mesurée la satisfaction
- ce qui déclenche une action corrective (ex : score <3)

2) Score global & seuils de décision (pilotage)

- Score global = moyenne pondérée (sur 5)
- Seuils :
 - $\geq 4,3$: Excellence → capitaliser (témoignages, référencements)
 - 3,8 à 4,29 : Bon → micro-ajustements
 - 3,2 à 3,79 : Fragile → plan d'action sous 15 jours
 - $< 3,2$: Risque → revue à chaud + corrective immédiate + re-mesure

3) Par partie prenante : objectifs, indicateurs, questions

3.1 Financeurs (OPCO, CPF, collectivités, entreprises financeuses)

Ce qu'ils "achètent" : conformité, traçabilité, efficacité, zéro risque. KPI :

- Délai de traitement administratif (dossiers, émargements, bilans)
- Taux de dossiers conformes du 1er coup
- Taux d'abandon / rupture (et motifs)
- Atteinte des objectifs pédagogiques (preuves)

Questions :

FINANCEUR - ÉVALUATION (1 à 5)

- 1) Les pièces et justificatifs fournis sont complets et conformes.
- 2) La réactivité de DIAGPRO+ est satisfaisante (délais de réponse, corrections).
- 3) La traçabilité (émargements, évaluations, bilans) est claire et exploitable.
- 4) Les objectifs de l'action sont atteints et justifiés.
- 5) L'organisation globale réduit vos risques (litiges, non-conformités).

NPS (0-10) : Recommanderiez-vous DIAGPRO+ comme organisme fiable ?

Question ouverte :

1 point fort :

1 point à améliorer :

3.2 Bénéficiaires (selon ton contexte : dirigeant accompagné, public cible, prescripteurs)

Ce qu'ils "achètent" : utilité concrète, clarté, respect, progression des indicateurs , :

- Satisfaction sur utilité immédiate (impact perçu)
- Progression perçue (avant/après)
- Assiduité, engagement
- Taux de mise en application à 30 jours

Questions :

BÉNÉFICIAIRE - ÉVALUATION (1 à 5)

- 1) Ce que j'ai reçu est applicable à mon activité dès maintenant.
- 2) J'ai progressé sur les objectifs annoncés.
- 3) Le rythme et le niveau étaient adaptés.
- 4) Les supports/outils sont utiles.

5) Je me suis senti écouté et accompagné.

CES (1-5) : Ça a été simple de suivre et d'avancer.

Question ouverte :

La chose la plus utile :

La chose à changer :

3.3 Stagiaires (si différent des bénéficiaires : apprenants en formation)

Ce qu'ils "achètent" : pédagogie, clarté, dynamique, compétences, Indicateurs :

- Satisfaction animation / supports
- Taux de complétion
- Résultats évaluations (avant/après)
- Taux de recommandation

Questions :

STAGIAIRE - ÉVALUATION (1 à 5)

- 1) Les objectifs de formation étaient clairs.
- 2) Le formateur maîtrise et sait expliquer simplement.
- 3) Le contenu correspond à mon besoin.
- 4) Le format (durée, rythme) est adapté.
- 5) Je repars avec des compétences concrètes.

NPS (0-10) : Recommanderais-tu cette formation DIAGPRO+ ?

Question ouverte :

ce que tu gardes :

ce que tu améliorerais :

3.4 Équipes pédagogiques (internes / partenaires formateurs)

Ce qu'ils "achètent" : cadrage, organisation, moyens, cohérence, Indicateurs :

- Qualité du brief amont
- Fluidité coordination (planning, salles, outils)
- Qualité des retours stagiaires
- Incidents logistiques / pédagogiques

Questions :

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE - ÉVALUATION (1 à 5)

- 1) Le cadrage amont (objectifs, public, prérequis) est suffisant.
- 2) L'organisation (planning, logistique, outils) est fluide.

- 3) Les attentes qualité (évaluations, preuves) sont claires.
- 4) La communication avec DIAGPRO+ est simple et rapide.
- 5) Je peux délivrer dans de bonnes conditions.

Question Ouverte :

1 friction principale :

1 suggestion process :

3.5 Entreprises concernées (employeurs / clients B2B / commanditaires)

Ce qu'elles "achètent" : performance, ROI, zéro perte de temps, reporting. Indicateurs :

- Satisfaction adéquation besoin ↔ contenu
- Gains observés (comportements/compétences)
- Qualité du suivi & reporting
- Intention de réachat / extension

Questions :

ENTREPRISE - ÉVALUATION (1 à 5)

- 1) Le besoin a été bien compris et traduit en objectifs.
- 2) Le contenu était pertinent pour le poste/activité.
- 3) Les stagiaires ont progressé de manière visible.
- 4) Le reporting / suivi est suffisant et exploitable.
- 5) L'organisation a été fiable (dates, horaires, engagement).

NPS (0-10) : Recommanderiez-vous DIAGPRO+

Question ouverte :

votre critère principale pour renouveler :

ce qui a manqué :