

GUIDE DU FORMATEUR

Réclamations et non-conformités

Ce guide reprend, du point de vue du formateur, la procédure d'amélioration des actions de formation suite aux évaluations des professionnels formés. Il précise le rôle attendu de chaque formateur ou formatrice lorsqu'une évaluation fait apparaître une doléance.

1. Évaluation positive

Une évaluation positive n'est pas une fin en soi : elle invite à continuer à enrichir le contenu de la formation (expérience de terrain, formations suivies, veille, échanges d'équipe) et à faire progresser sa pédagogie, y compris via les formations internes proposées par l'organisme.

2. Évaluation négative : trois types de doléances

Selon leur origine, les doléances ne sont pas traitées de la même façon. Le formateur n'est pas systématiquement en première ligne — mais son rôle diffère selon le cas.

A. Doléances liées à l'organisation (raisons externes)

Exemples : accueil, horaires, conditions matérielles, état des locaux, action perçue comme imposée aux salariés.

- Ces points concernent l'établissement organisateur, pas le contenu ou l'animation de la formation.
- Le formateur n'a pas à porter seul ce type de retour : il informe l'organisme, qui prend contact directement avec la structure.
- Gérontosud Humanisud accompagne ensuite l'établissement pour améliorer l'organisation des prochaines actions.

B. Doléances liées au contenu, aux connaissances ou au savoir-faire transmis

- L'organisme contacte le formateur pour l'informer de la doléance.
- Le formateur est invité à exposer ses explications et intentions pédagogiques.
- Une décision commune est prise sur le bien-fondé ou non de la doléance.
- Si la doléance n'est pas justifiée, l'organisme l'explique dans l'analyse des évaluations transmise au prescripteur.
- Si elle est justifiée, une stratégie d'amélioration est définie ensemble : retravailler le contenu, suivre si besoin une formation interne animée par l'équipe pluridisciplinaire, valider les modifications avec l'organisme, les intégrer au programme, puis vérifier l'amélioration lors d'une action ultérieure.
- Une action de formation est alors offerte par l'organisme pour compenser le désagrément.

C. Doléances liées au comportement du formateur

- L'organisme contacte le formateur, l'informe de la doléance et écoute ses explications.
- Une décision est prise sur le bien-fondé ou non de la doléance ; si elle n'est pas justifiée, la position de l'organisme est expliquée dans l'analyse transmise au prescripteur.
- Si la doléance est fondée, l'organisme ne renouvellera pas sa confiance au formateur pour de futures actions, et une formation est offerte pour compenser le désagrément.

À retenir

- Dans tous les cas, la doléance est d'abord entendue et discutée avec le formateur avant toute décision : ce n'est pas une sanction automatique.
- La transparence et la coopération du formateur dans cet échange sont ce qui permet à l'organisme de trancher équitablement et d'améliorer l'action pour la suite.

3. Ce qui est attendu du formateur

- Ne pas chercher à résoudre seul une doléance directement avec le stagiaire ou l'établissement : la remonter à l'organisme, qui pilote le processus.
- Rester factuel et coopératif lors de l'échange avec l'organisme, y compris lorsque la doléance concerne son propre comportement.
- Accepter, le cas échéant, de retravailler son contenu ou de suivre une formation interne complémentaire dans une logique d'amélioration continue.

4. Rappel

Cette procédure s'inscrit dans la démarche qualité Qualiopi de l'organisme et contribue à l'amélioration continue des actions de formation. Elle complète les autres guides formateur (bientraitance, RGPD, égalité femme-homme, sécurité) dans une logique commune de professionnalisme et de qualité de service.

Document interne Gérontosud Humanisud — à destination des formateurs et formatrices intervenant pour l'organisme.