

CHARTRE DE COLLECTE D'AVIS

Charte éditée par la société Prudenoris SASU, au capital de 10.000 €, ayant son siège social au 3 rue Labie à Paris 75017, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 808 798 987 et propriétaire de la plateforme Evalformation.fr

Dernière mise à jour : 06 mars 2016

Article 1: Présentation d'Evalformation.fr

Evalformation.fr est une plateforme web lancée en janvier 2015 recensant les formations professionnelles dispensées par les entreprises en France dans le cadre de la formation continue.

La plateforme permet aux entreprises de formation référencées de communiquer sur leur offre de formation, via la mise en ligne de fiches de formation.

Les équipes d'Evalformation.fr travaillent en partenariat mais sans lien hiérarchique avec les entreprises de formation référencées.

Elles veillent à ce que les fiches soient suffisamment exactes, claires et précises pour que les visiteurs de la plateforme sachent si la formation correspond à leurs attentes. Elles mènent également des campagnes de collecte d'avis auprès des personnes formées par les entreprises référencées.

Article 2 : Objectifs de la collecte d'avis

a. Vis-à-vis des visiteurs de la plateforme

Les avis publiés en lien avec les formations répondent à l'objectif de donner confiance aux visiteurs de la plateforme quant au sérieux et à la qualité des prestations fournies par l'entreprise de formation.

A cet effet, les avis ne sont pas anonymes. Les visiteurs de la plateforme doivent pouvoir prendre connaissance du nom, du prénom, de l'entreprise et du poste dans l'entreprise des personnes dont les avis sont publiés.

Ces informations visent à permettre aux visiteurs de la plateforme de vérifier l'authenticité des avis et de mieux savoir à quel public l'entreprise de formation a l'habitude de s'adresser.

b. Vis-à-vis des entreprises de formation

Le décret n°2015-790 relatif à la qualité des actions de formation professionnelle continue, paru le 1er juillet 2015 dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle, recommande vivement aux organismes de formation d'être capable de démontrer la qualité de leurs formations. La qualité des formations est jugée entre autres critères par « la prise en compte des appréciations des personnes formées ».

Les organismes de formation ont l'obligation de collecter « à chaud » les avis des personnes qu'elles forment.

La collecte d'avis menée par les équipes d'evalformation.fr est une collecte « à froid ». Celle-ci peut être menée plusieurs jours, plusieurs semaines ou plusieurs mois après la tenue de la formation. La collecte « à froid » se distingue de la collecte « à chaud » par le fait que la personne formée a davantage de recul pour évaluer les bénéfices de la formation.

Même si les entreprises ont collecté « à chaud » les avis des personnes qu'elles ont formées, la collecte « à froid » peut leur apporter un éclairage différent et intéressant sur la façon dont la formation est jugée et sur les éventuels axes d'amélioration.

La collecte a également pour objectif de permettre aux entreprises de diffuser à grande échelle les avis et ainsi de communiquer sur la qualité des formations qu'elles dispensent.

c. Vis-à-vis de la plateforme elle-même

Evalformation.fr se doit de définir des critères pour savoir comment classer les formations lorsque plusieurs d'entre elles répondent à une même recherche. Outre la complétude et la mise à jour des fiches, un grand nombre d'avis postés sur une formation est aussi un bon indicateur pour juger de la qualité de ladite formation.

L'algorithme de classement des résultats de recherche s'appuie principalement sur les avis postés pour déterminer quelles formations faire apparaître en premier dans les classements.

Article 3: Méthode de collecte des avis

Les équipes d'Evalformation.fr contactent les personnes qui ont suivi une formation référencée. Le contact se fait principalement par mail.

Chaque visiteur de la plateforme peut également demander spontanément à évaluer une formation en envoyant un mail à l'adresse contact@evalformation.fr. Les équipes d'Evalformation.fr prennent alors contact avec la personne par mail.

Les personnes contactées sont invitées à donner leur nom, leur prénom, l'entreprise dans laquelle elles travaillent et le poste qu'elles y occupent afin de répondre à un questionnaire de satisfaction. Evalformation.fr s'engage à ne pas utiliser les informations collectées à des fins commerciales ou à d'autres fins que celle d'évaluer la formation.

Le questionnaire de satisfaction évalue les formations sur les points suivants sur une échelle allant de 1 (très mauvais) à 10 (très bon):

a. Moyens pédagogiques

- qualité des documents fournis (clarté et cohérence des documents, reprise des points essentiels de la formation, présence d'exemples et d'illustrations)
- qualification des formateurs (expérience et expertise des formateurs)
- confort de la salle (place disponible, présence d'un vidéoprojecteur et de prises électriques, connexion wifi, isolation phonique)

b. Planification de la formation

- préparation amont (confirmation après réservation de la date et du lieu de formation, envoi du programme de formation, du nom des formateurs et des documents de travail préparatifs)
- respect des horaires et du planning (ponctualité des formateurs, début et fin des sessions à l'heure prévue, pauses en nombre et en durée suffisants, suivi du programme)

c. Rythme de la formation

- informations dispensées (quantité et débit des informations fournies, rappel des concepts clés, temps passé sur les points nouveaux ou difficiles)
- intérêt pour la formation (dynamisme et tonalité des formateurs, détachement des formateurs de leurs notes, retours d'expérience, exemples et digressions appropriés et en lien avec la formation)

d. Suivi des objectifs

- fixation des objectifs (objectifs clairement définis avant la formation, demande formelle ou informelle des formateurs sur vos attentes et prise en considération de celles-ci par les formateurs)
- atteinte des objectifs (assimilation du contenu de la formation, conformité de la formation avec ce que vous veniez chercher, atout pour la suite de votre carrière professionnelle)

e. Mise en application

- mise à profit de la formation (meilleure compréhension de votre environnement de travail, solutions apportées à des problématiques que vous rencontrez dans votre quotidien, impact sur votre façon de travailler)
- exploitation des documents de formation (conservation des documents, possibilité de réutiliser les documents dans votre travail ou pour former vos équipes)

f. Networking

- mise en relation (connaissance du parcours professionnel des

autres participants, incitation à la prise de contact, envoi de leurs mails et numéros de téléphone)

- enrichissement au contact des autres participants (similitude ou complémentarité des parcours professionnels tant au niveau du poste en entreprise, que des expériences, ou des compétences)

Les personnes contactées sont également invitées à laisser une note évaluant l'ensemble de la formation et un commentaire sur la formation.

Article 4: Principe de publication des avis

La publication des avis postés par les personnes ayant suivi la formation est du ressort de l'entreprise de formation. Les avis postés ne sont pas forcément publiés.

En cela, les personnes qui postent des avis ne peuvent pas être accusées de diffamation ou de dénigrement dans la mesure où leur avis n'est pas publié sans le consentement de l'entreprise de formation.

Ce principe de publication présente le risque de ne voir publier que les avis favorables aux entreprises de formation.

Le risque existe en effet. Les visiteurs de la plateforme sont ainsi invités à attacher de l'importance à ce que le nombre d'avis publiés soit suffisamment représentatif pour se prémunir de ce risque.

Il convient néanmoins de relativiser le risque, dans la mesure où l'algorithme qu'evalformation.fr utilise pour ordonner les résultats de recherche tient compte de tous les avis postés, et non pas uniquement des seuls avis publiés.

Article 5: Cadre légal

La collecte d'avis menée par les équipes d'evalformation.fr nécessite un traitement de données à caractère personnel. Ce traitement est dûment déclaré auprès de la CNIL (n° de déclaration 1909493 v0).

Les personnes, dont les données personnelles sont collectées, sont informées qu'elles disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition.

Les équipes d'Evalformation.fr peuvent être amenées à envoyer des mails de relance aux personnes, ayant suivi une formation référencée sur la plateforme, afin que ces personnes laissent un avis sur ladite formation.

Si tel est le cas, ces personnes sont clairement informées qu'elles peuvent à tout moment se désinscrire de la liste de diffusion des mails de relance. Elles disposent d'un lien dans le mail de relance pour le faire.