

# Fiche de satisfaction / réclamation

REFLET DU MONDE s'est engagé dans une démarche Qualité de ses services formation. Dans ce cadre, vous pouvez renseigner le présent formulaire de satisfaction ou réclamation<sup>1</sup> afin d'améliorer en continu la qualité de notre offre et de nos services.

<sup>1</sup> Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction.

## Objet de votre satisfaction

**L'organisation (note sur 5) (0 = Pas du tout satisfait, 5 = Totalement satisfait)**

Communication avant la formation

0  1  2  3  4  5

Délai de démarrage de la formation

0  1  2  3  4  5

Durée de la formation

0  1  2  3  4  5

**Respect des engagements (note sur 5) ( 0 = Pas du tout satisfait, 5 = Totalement satisfait )**

Communication avant la formation

0  1  2  3  4  5

Délai de démarrage de la formation

0  1  2  3  4  5

Durée de la formation

0  1  2  3  4  5

Respect des engagements

0  1  2  3  4  5

**Le cadre de travail général (note sur 5) ( 0 = Pas du tout satisfait, 5 = Totalement satisfait )**

Les locaux

0  1  2  3  4  5

Les supports mis à disposition

0  1  2  3  4  5

Le matériel, informatique, connexion internet,etc...

0  1  2  3  4  5

**La pédagogie :**

Niveau de difficulté

0  1  2  3  4  5

Articulation des thèmes

0  1  2  3  4  5

Qualité du contenu théorique

0  1  2  3  4  5

Qualité du contenu pratique (exercices, mises en situation...)

0  1  2  3  4  5

Capacité d'écoute et disponibilité du formateur

0  1  2  3  4  5

Qualité d'animation

0  1  2  3  4  5

**Le bénéfice retiré :**

Adéquation de la formation avec vos attentes

0  1  2  3  4  5

Utilité de la formation

0  1  2  3  4  5

**Objet de votre réclamation**

**Votre message :**