

IMP INTERNATIONAL

Formez. Transmettez. Élevez.

RECUEIL PMQ FICHES QUALITÉ

Questionnaires à chaud · à froid · formateurs · entreprises · indicateurs

Édition PMQ-QUAL-2026-001 — 20/04/2026

Sommaire

Ce recueil consolide l'ensemble des outils de recueil de la satisfaction et d'évaluation qualité utilisés à IMP INTERNATIONAL. Il inclut les questionnaires vierges à diffuser et les procédures d'exploitation.

Code	Procédure / Formulaire	Qualiopi
PMQ.03.04	Indicateurs de résultats et tableau de bord	Ind. 2 · 30 · 32
PMQ.03.05	Procédure d'enquête de satisfaction	Ind. 30 · 32
QUAL-ACHA	Questionnaire stagiaire — À CHAUD	Ind. 30
QUAL-AFRO	Questionnaire stagiaire — À FROID (J+6 mois)	Ind. 30
QUAL-FORM	Questionnaire formateur — auto-évaluation de session	Ind. 30
QUAL-ENTR	Questionnaire entreprise / tuteur (alternance)	Ind. 13 · 28 · 30
QUAL-TDB	Tableau de bord qualité annuel	Ind. 32

PMQ.03.04 — Indicateurs de résultats

1. OBJET

IMP INTERNATIONAL définit, suit et publie des indicateurs de résultats adaptés à chaque prestation de formation et aux publics accueillis. Cette procédure décrit la construction, l'exploitation et la publication de ces indicateurs.

2. INDICATEURS SUIVIS

Indicateur	Mode de calcul	Cible
Taux de satisfaction à chaud	Moyenne note globale / 5	≥ 4,5 / 5
Taux de satisfaction à froid	Moyenne note globale / 5 à J+6 mois	≥ 4 / 5
Taux de réussite aux évaluations	Nb stagiaires validés / Nb stagiaires présentés	≥ 80 %
Taux de présence effective	Heures suivies / Heures prévues	≥ 95 %
Taux d'abandon	Nb abandons / Nb inscrits	≤ 10 %
Taux de réclamations	Nb réclamations / Nb stagiaires	≤ 5 %
Taux de résolution réclamations	Nb résolues sous 20 j / Nb reçues	100 %
Taux d'insertion (6 mois)	Nb en emploi / Nb diplômés (InserJeunes pour CFA)	≥ 70 %
Délai moyen réponse référente handicap	Moyenne des délais (jours)	≤ 5 j ouvrés
Taux formation continue salariés	Heures formation / Heures travaillées	≥ 2 %

3. FRÉQUENCE DE PUBLICATION

- Indicateurs à chaud : actualisés à chaque fin de session + publication cumulative mensuelle.
- Indicateurs à froid : actualisés à J+6 mois de chaque fin de session.
- Publication publique : page /indicateurs du site www.imp-international.com (actualisée au moins trimestriellement).
- Indicateurs CFA : actualisés annuellement et publiés sur InserJeunes.

4. RESPONSABILITÉ

Collecte des données	Chargée de projet formation + RP
Analyse et publication	Responsable Qualité (RQ) — Sylvane VERDONCK
Validation	Dirigeante Responsable lors de la revue de direction annuelle

PMQ.03.05 — Procédure d'enquête de satisfaction

1. OBJET

IMP INTERNATIONAL recueille systématiquement les appréciations de ses parties prenantes (stagiaires, apprentis, formateurs, entreprises d'accueil, financeurs) et exploite ces retours dans une démarche d'amélioration continue.

2. DIFFUSION DES QUESTIONNAIRES

À chaud — Stagiaires	Dernière demi-journée de formation — papier et/ou en ligne via Digiforma
À froid — Stagiaires	J+6 mois après fin de formation — envoi courriel automatisé + relance à J+10
Formateurs	Fin de session — en ligne via Digiforma
Entreprises / tuteurs	Fin du contrat d'alternance + bilan mi-parcours — en ligne via Digiforma
Financeurs	Bilan annuel — PDF consolidé

3. EXPLOITATION

- Dépouillement sous 15 jours ouvrés après clôture de la session.
- Synthèse par session transmise au RP et au formateur concerné.
- Analyse transversale mensuelle par le RQ.
- Plan d'action correctif en cas de note moyenne < 3,5/5 ou critère inférieur au seuil.
- Publication anonymisée sur le site et en revue de direction annuelle.

QUAL-ACHA — Questionnaire de satisfaction STAGIAIRE — À CHAUD

(À compléter le dernier jour de la formation)

Intitulé de la formation	[INTITULÉ]
Dates	Du [JJ/MM/AAAA] au [JJ/MM/AAAA]
Formateur(trice)	[NOM Prénom]
Identité (facultatif)	_____

Légende : 1 = Très insatisfait(e) / 2 = Insatisfait(e) / 3 = Moyen / 4 = Satisfait(e) / 5 = Très satisfait(e)

1. ORGANISATION GÉNÉRALE

Critère	1	2	3	4	5	Commentaire
Qualité de l'accueil à votre arrivée						
Qualité des informations reçues avant la formation (convocation, livret)						
Respect des horaires annoncés						
Confort de la salle / environnement d'apprentissage						
Qualité du matériel pédagogique mis à disposition						
Qualité de la plateforme IMP Learning (si utilisée)						

2. CONTENU ET PROGRAMME

Critère	1	2	3	4	5	Commentaire
Clarté des objectifs pédagogiques annoncés						
Adéquation du contenu avec vos attentes						
Progressivité et structuration des apports						

Critère	1	2	3	4	5	Commentaire
Équilibre théorie / pratique						
Pertinence des mises en situation et exercices						
Qualité des supports remis						

3. PÉDAGOGIE DU FORMATEUR

Critère	1	2	3	4	5	Commentaire
Maîtrise du sujet par le formateur						
Qualité de l'animation et de la communication						
Écoute et réponse aux questions						
Capacité à adapter la pédagogie au groupe						
Bienveillance et posture professionnelle						
Gestion du temps						

4. ACQUIS DE LA FORMATION

Critère	1	2	3	4	5	Commentaire
Atteinte de vos objectifs personnels						
Compétences nouvelles acquises						
Confiance en vous pour appliquer les acquis						
Sentiment d'avoir progressé significativement						

5. APPRÉCIATION GLOBALE

Note globale de satisfaction (1 à 10) : _____ / 10

Recommanderiez-vous cette formation à un proche ou collègue ?

Certainement Probablement Pas sûr(e) Probablement pas Certainement pas

6. QUESTIONS OUVERTES

Ce qui vous a le plus marqué positivement :

Ce qui pourrait être amélioré :

Thèmes complémentaires qui vous intéresseraient :

Merci pour votre retour !

Vos réponses nous aident à améliorer la qualité de nos formations.

QUAL-AFRO — Questionnaire de satisfaction STAGIAIRE — À FROID

(À compléter 6 mois après la fin de la formation)

Intitulé de la formation suivie	[INTITULÉ]
Dates	Du [JJ/MM/AAAA] au [JJ/MM/AAAA]
Date du questionnaire	[JJ/MM/AAAA] (environ 6 mois après la fin)

1. TRANSFERT DES ACQUIS

Critère	1	2	3	4	5	Commentaire
J'applique les compétences acquises dans mon activité						
La formation a eu un impact concret sur ma pratique						
Je suis capable d'utiliser les outils/méthodes appris						
Je me sens plus compétent(e) qu'avant la formation						

2. IMPACT PROFESSIONNEL

Cette formation a-t-elle eu un impact sur votre situation professionnelle ?

- Promotion / évolution interne
- Nouveau poste dans ma structure
- Nouveau poste dans une autre structure
- Création / reprise d'activité
- Pas d'impact direct mais un enrichissement professionnel
- Autre : _____

Votre situation actuelle :

- En emploi (CDI / CDD / indépendant)
- En formation / études

- En recherche d'emploi
- Autre : _____

3. RÉTROSPECTIVE

Critère	1	2	3	4	5	Commentaire
Avec le recul, la formation répondait à mes besoins						
Les compétences acquises me servent régulièrement						
La durée de la formation était adaptée						
Le niveau était adapté à mes prérequis						

Note globale (avec le recul) : _____ / 10

4. RECOMMANDATION

Recommanderiez-vous IMP INTERNATIONAL à un proche ou collègue ?

- Certainement Probablement Pas sûr(e) Probablement pas Certainement pas

5. COMMENTAIRES LIBRES

Suggestions pour IMP INTERNATIONAL :

Nouvelles formations qui vous intéresseraient :

Merci pour ce précieux retour !

QUAL-FORM — Questionnaire FORMATEUR — Auto-évaluation de session

(À compléter par le formateur dans les 5 jours ouvrés suivant la fin de la session)

Nom du formateur	[NOM Prénom]
Formation animée	[INTITULÉ]
Dates de la session	Du [JJ/MM/AAAA] au [JJ/MM/AAAA]
Effectif formé	_____ stagiaires
Taux de présence	_____ %
Site	[Adresse]

1. DÉROULEMENT DE LA SESSION

Critère	1	2	3	4	5	Commentaire
Le programme prévu a été intégralement couvert						
Le rythme a été adapté au groupe						
Les moyens pédagogiques ont été suffisants						
L'effectif était adapté						
L'engagement des stagiaires était bon						

2. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Cochez les difficultés éventuellement rencontrées :

- Hétérogénéité de niveau entre stagiaires
- Matériel manquant ou défectueux
- Conditions d'accueil (salle, accessibilité)
- Absences / retards fréquents
- Conflit ou tension dans le groupe
- Situation de handicap non signalée en amont
- Difficultés techniques (plateforme, outils)

Autre : _____

Détail des difficultés :

3. POINTS FORTS DE LA SESSION

4. PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION

Pour le contenu du programme :

Pour l'organisation logistique :

Pour les supports et outils :

Pour mon propre développement :

Date de remise au RP : ___/___/_____ Signature : _____

QUAL-ENTR — Questionnaire ENTREPRISE / TUTEUR

(Alternance / Apprentissage — à renseigner par le maître d'apprentissage)

Apprenti	[NOM Prénom]
Formation suivie	[INTITULÉ]
Année / promotion	[AAAA]
Entreprise	[Dénomination]
Maître d'apprentissage	[NOM Prénom — Fonction]
Moment du retour	<input type="checkbox"/> Mi-parcours <input type="checkbox"/> Fin de contrat

1. COORDINATION CFA / ENTREPRISE

Critère	1	2	3	4	5	Commentaire
Qualité de la communication avec le CFA						
Disponibilité du Responsable Pédagogique						
Pertinence des informations transmises						
Coordination sur les missions confiées à l'apprenti						
Organisation des réunions tripartites						
Délais de réponse en cas de difficulté						

2. COHÉRENCE FORMATION / ENTREPRISE

Critère	1	2	3	4	5	Commentaire
Adéquation du contenu avec les besoins de l'entreprise						
Progressivité des apprentissages entre centre et entreprise						
Utilité des outils de suivi (livret)						
Participation du CFA à la définition des missions						

3. PROGRESSION DE L'APPRENTI

Critère	1	2	3	4	5	Commentaire
Qualité des compétences acquises						
Motivation et engagement de l'apprenti						
Posture professionnelle de l'apprenti						
Évolution visible sur la période						

4. COMMENTAIRES LIBRES

Points forts du dispositif :

Difficultés ou axes d'amélioration :

Souhaitez-vous accueillir un autre apprenti ?

Oui Non À étudier — commentaire : _____

Date : ___/___/_____ Signature du maître d'apprentissage : _____

QUAL-TDB — Tableau de bord qualité annuel

1. OBJET

Ce tableau de bord synthétise annuellement l'ensemble des indicateurs qualité d'IMP INTERNATIONAL. Il est présenté lors de la revue de direction annuelle et alimente la communication aux parties prenantes.

2. TABLEAU DE BORD PMQ.03.04 — ANNÉE N

Indicateur	Cible	N-1	N	Tendance / Action
Taux satisfaction à chaud	≥ 4,5/5			
Taux satisfaction à froid	≥ 4/5			
Taux réussite aux évaluations	≥ 80%			
Taux de présence	≥ 95%			
Taux d'abandon	≤ 10%			
Taux de réclamations	≤ 5%			
Taux résolution réclamations	100%			
Taux d'insertion (CFA)	≥ 70%			
Délai réponse réf. handicap	≤ 5 j			
Heures de formation continue salariés	≥ 14 h			
Nombre de cours témoins réalisés	100%			
Nombre d'entretiens annuels réalisés	100%			

ACTIONS PRIORITAIRES POUR L'ANNÉE N+1 :

Validé par la Dirigeante Responsable le ___/___/_____

Signature :

— Fin du recueil PMQ Fiches Qualité —

IMP INTERNATIONAL — Édition PMQ-QUAL-2026-001 — 20/04/2026