



Scoring des prestataires de formation

Résultats d'une enquête menée auprès de 72 entreprises

Abdellah CHENGUITI
Mohamed SAKA

Novembre 2009

Avant - propos

La présente étude vous livre l'avis de 72 entreprises et organismes sur la qualité de leurs prestataires de formation.

Elle ambitionne de répondre à trois préoccupations majeures :

- Doter les Responsables RH d'un outil d'aide à la décision en matière d'achat de formation (choix des prestataires).
- Aider les prestataires à mieux répondre aux exigences de leurs clients, en leur communiquant les axes d'amélioration identifiés par les participants à l'étude.
- Promouvoir la culture du partage au sein de la communauté RH.

Le questionnaire a été adressé à 650 entreprises et organismes. Les 72 qui ont accepté de participer sont représentatifs de l'ensemble des secteurs qui constituent le tissu économique marocain.

Nous leur avons demandé leur point de vue sur la qualité du service assuré par leurs prestataires, la qualité du contenu technique des formations, le

professionnalisme des formateurs, la qualité de la documentation fournie, les conditions tarifaires et, enfin, l'accompagnement post-formation garanti par les prestataires.

Ceci dit, l'étude ne prétend pas être exhaustive.

Encore moins représentative de ce que valent réellement les prestataires de formation.

Elle a sûrement exclu - quoiqu'involontairement - des prestataires et des consommateurs de formation qui auraient pu changer la configuration des résultats.

Elle a indiscutablement le défaut que présente toute étude du genre : celui de refléter non pas des vérités mais de simples opinions.

Mais alors, cette étude a-t-elle au moins un mérite ?

Certainement : celui d'exister.

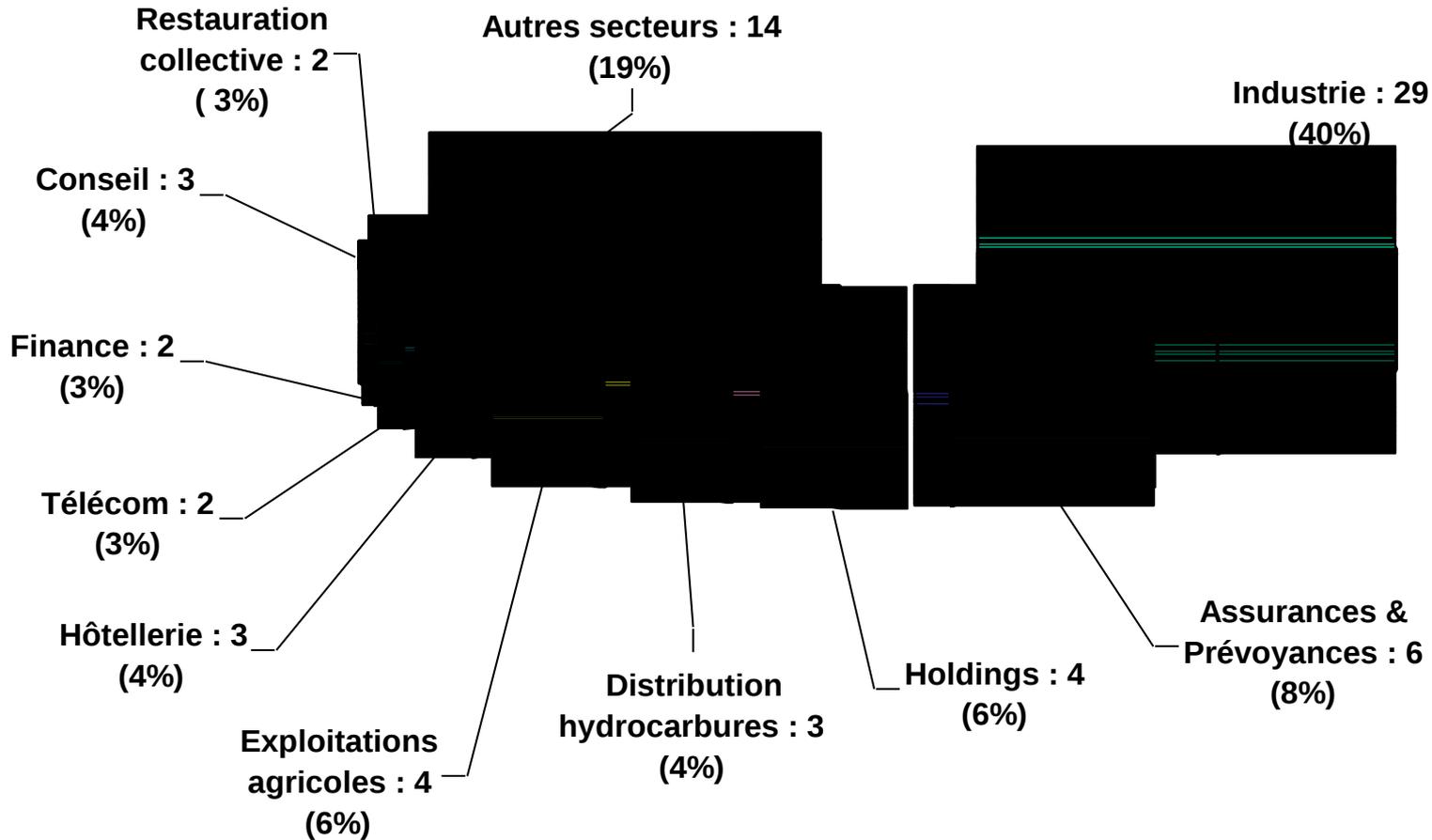
Bonne lecture.

Abdellah Chenguiti
Mohamed Saka

72 entreprises évaluatrices



72 entreprises évaluatrices



6 critères d'appréciation

- Qualité du service
- Contenu technique des formations
- Professionnalisme des formateurs
- Qualité de la documentation fournie
- Accompagnement post-formation
- Conditions tarifaires

Echelle
d'appréciation

	Score par critère (S1)
Très satisfaisant	3
Satisfaisant	2
Peu satisfaisant	1
Pas du tout satisfaisant	0

Nombre d'entreprises évaluatrices	Coefficient de pondération (P)
Supérieur à 20	3
Compris entre 11 et 20	2
Compris entre 5 et 10	1
Inférieur à 5	0

Pondération

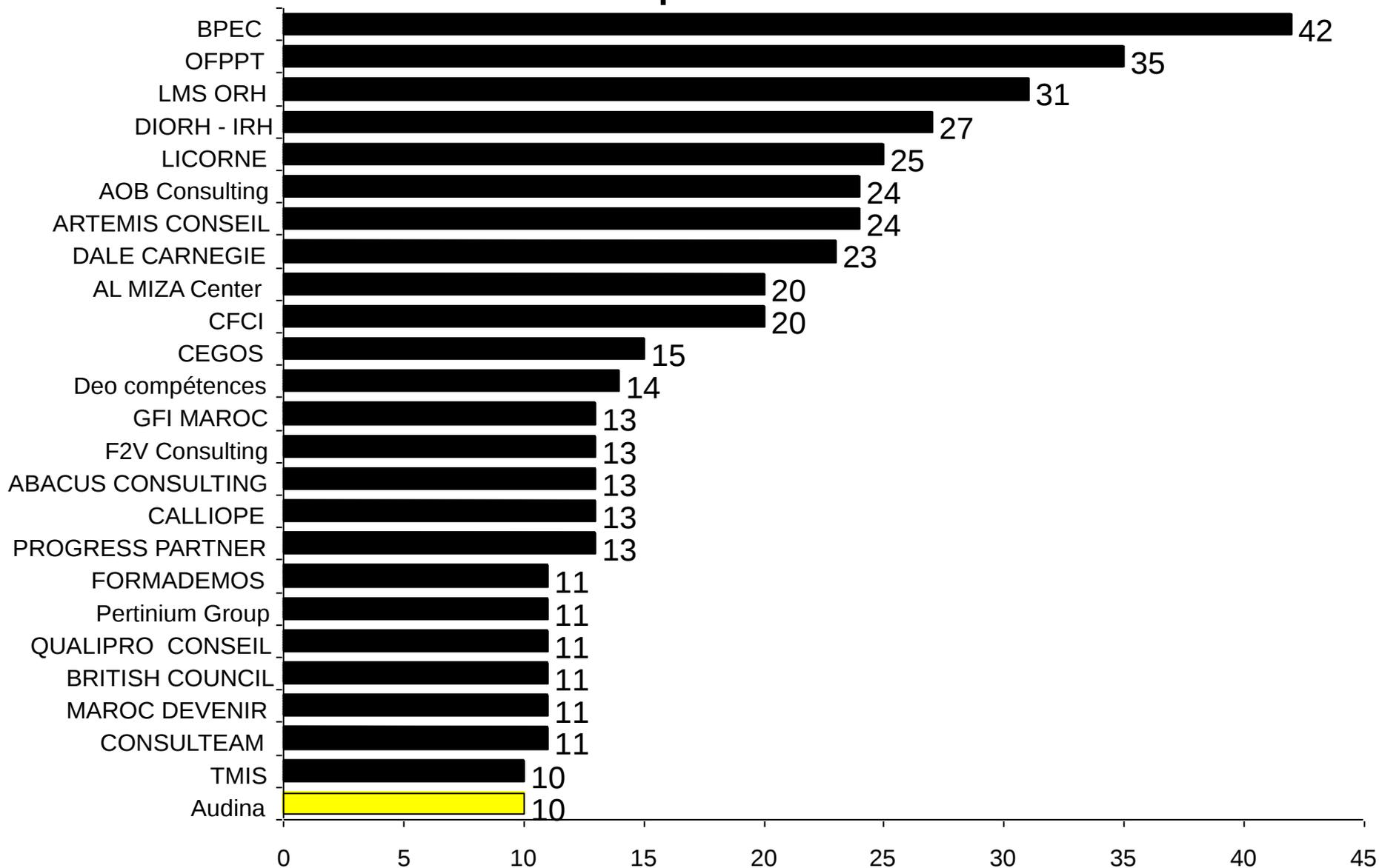
Score pondéré

$$S2 = [(S1 \times 2) + P] / 3$$

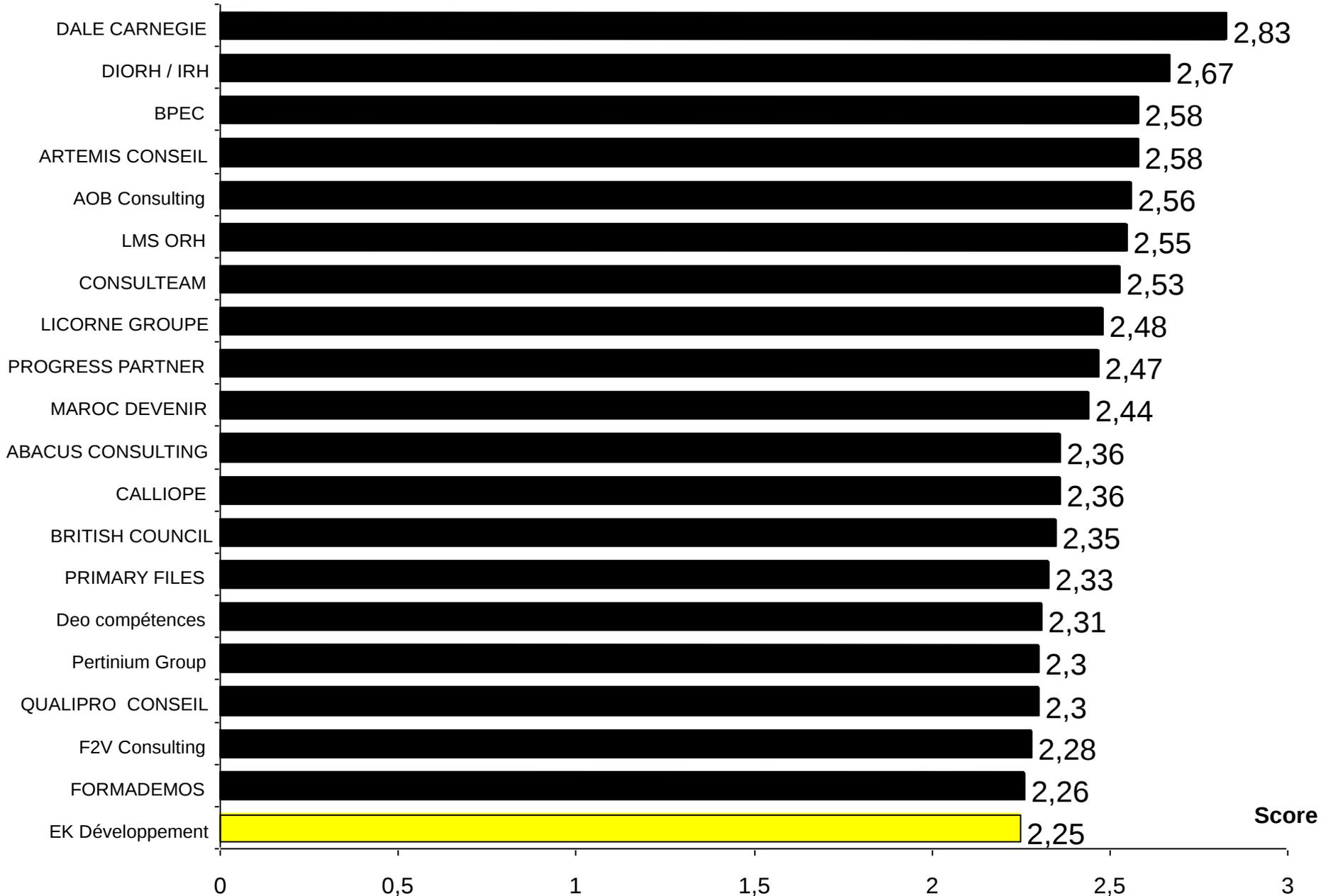
Score final

Moyenne des scores
pondérés

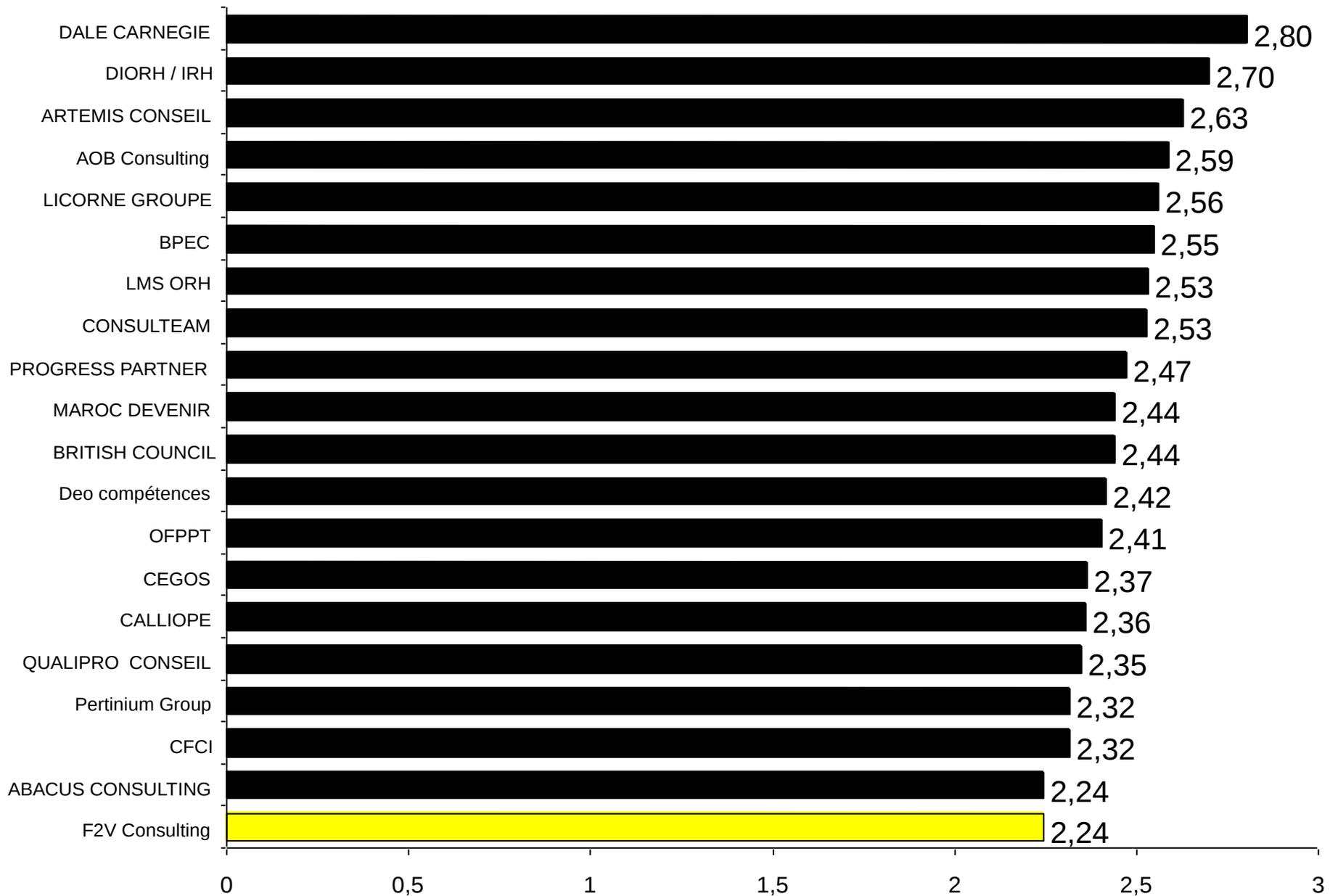
Nombre d'entreprises évaluatrices



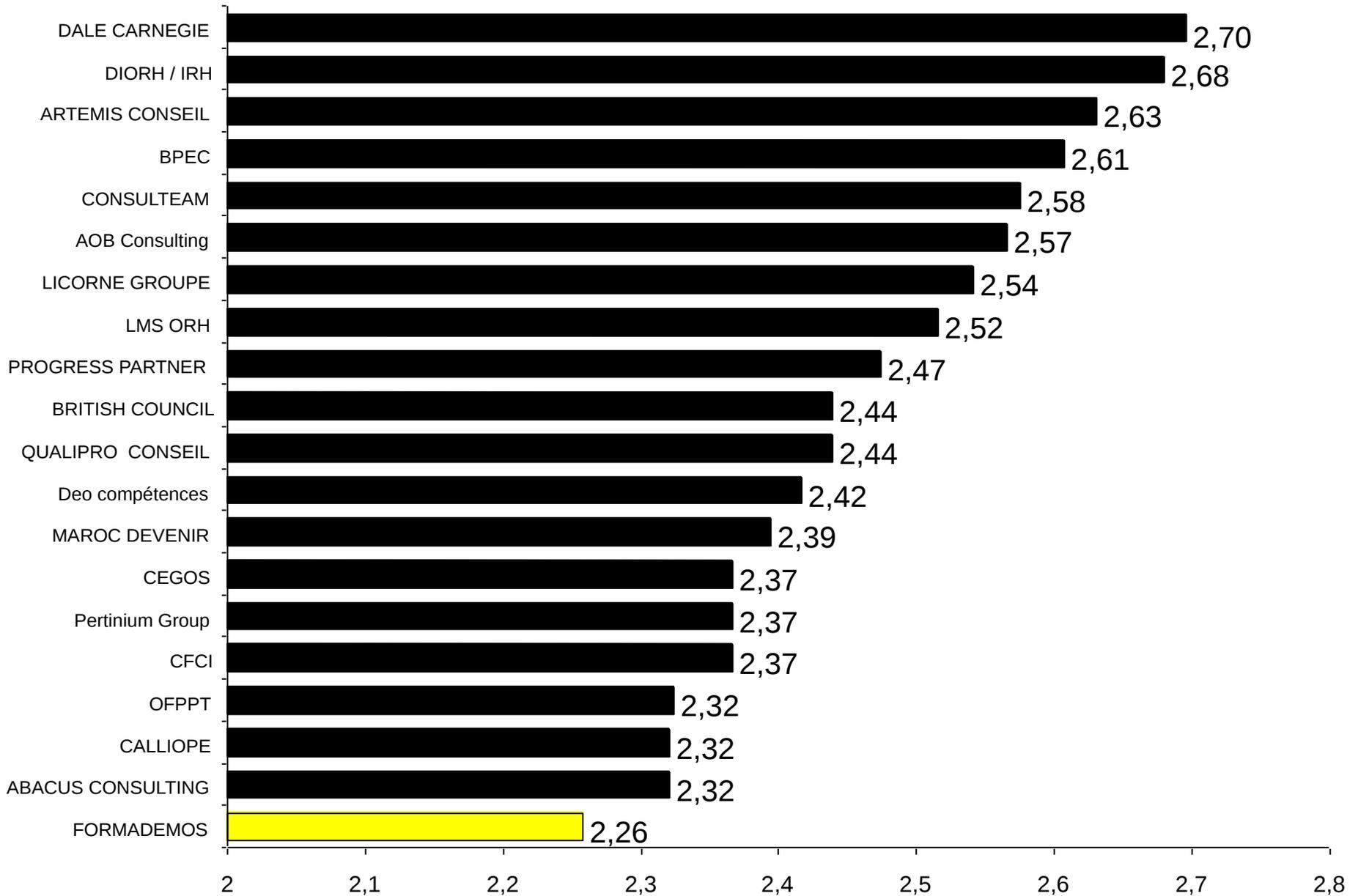
Qualité du service



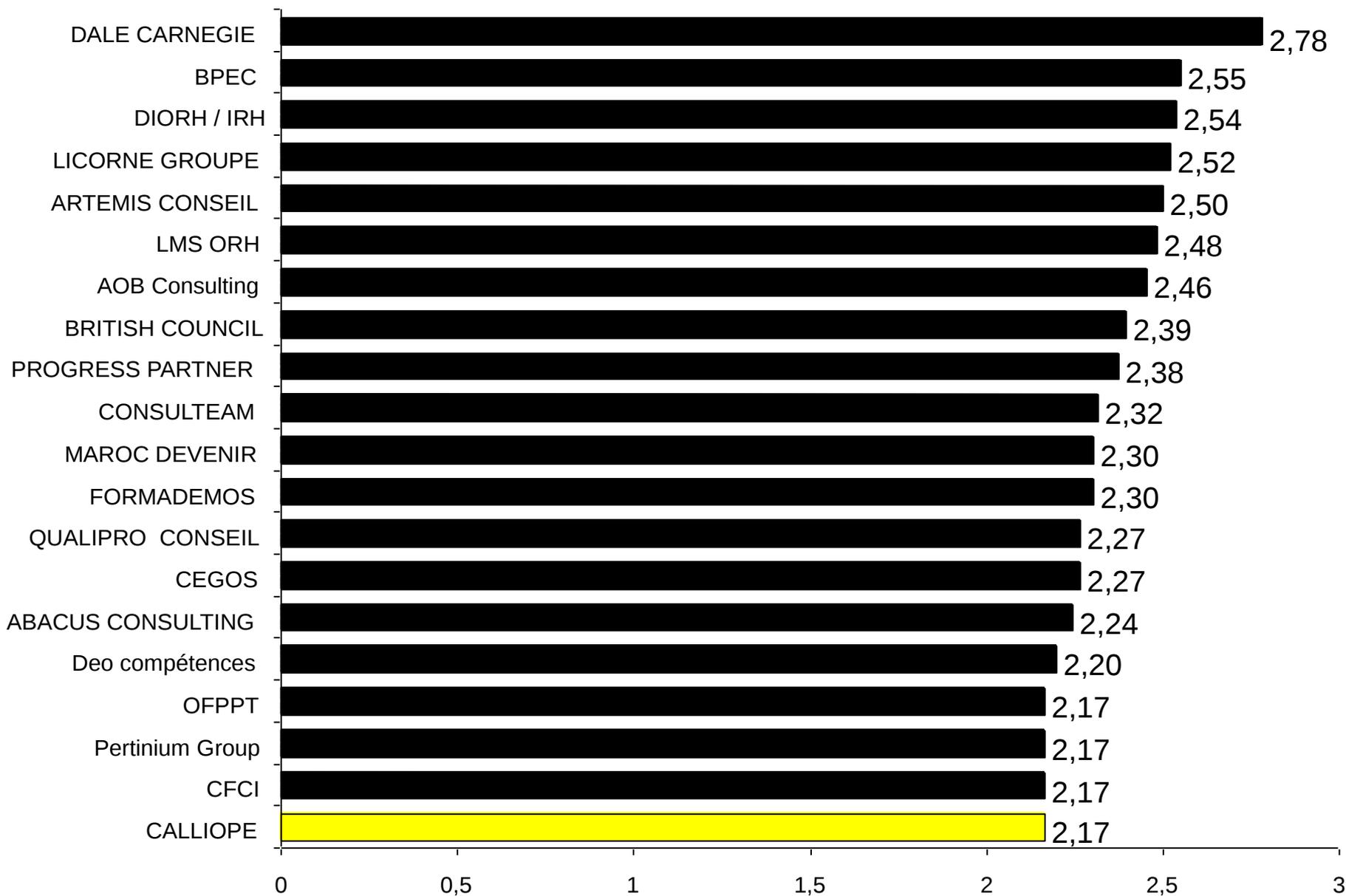
Contenu technique des formations



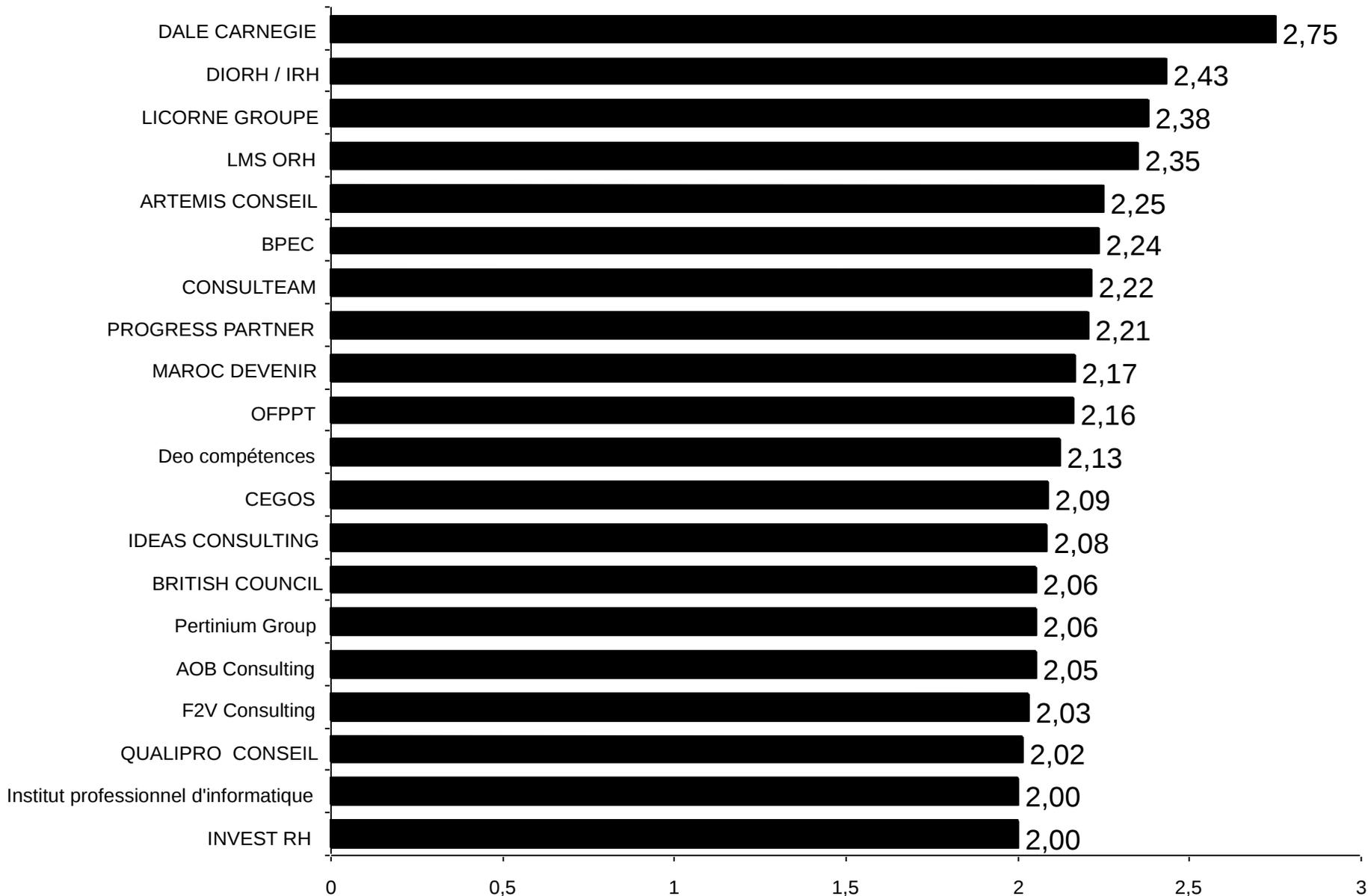
Professionalisme des formateurs



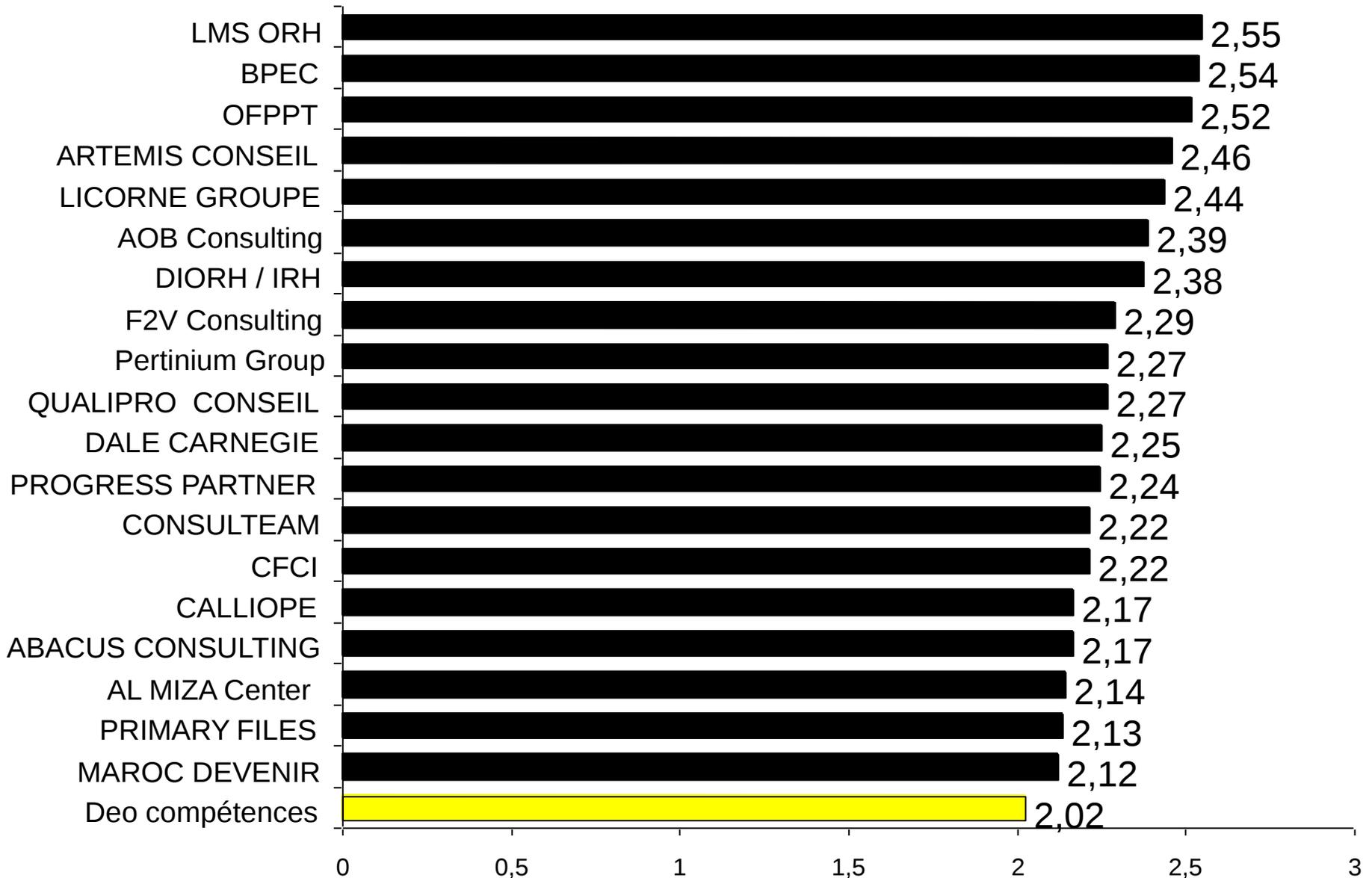
Qualité de la documentation fournie



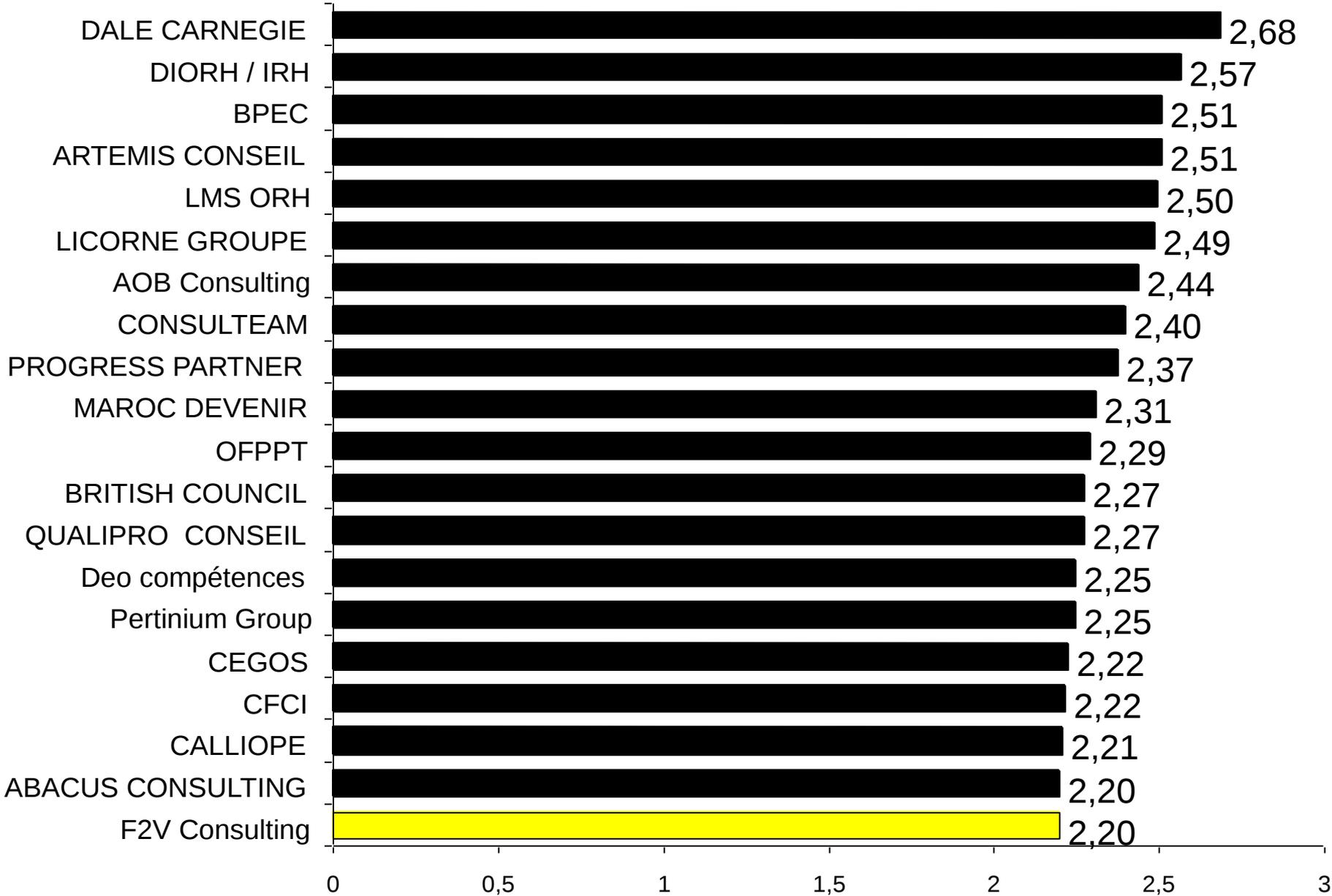
Accompagnement post - formation



Conditions tarifaires



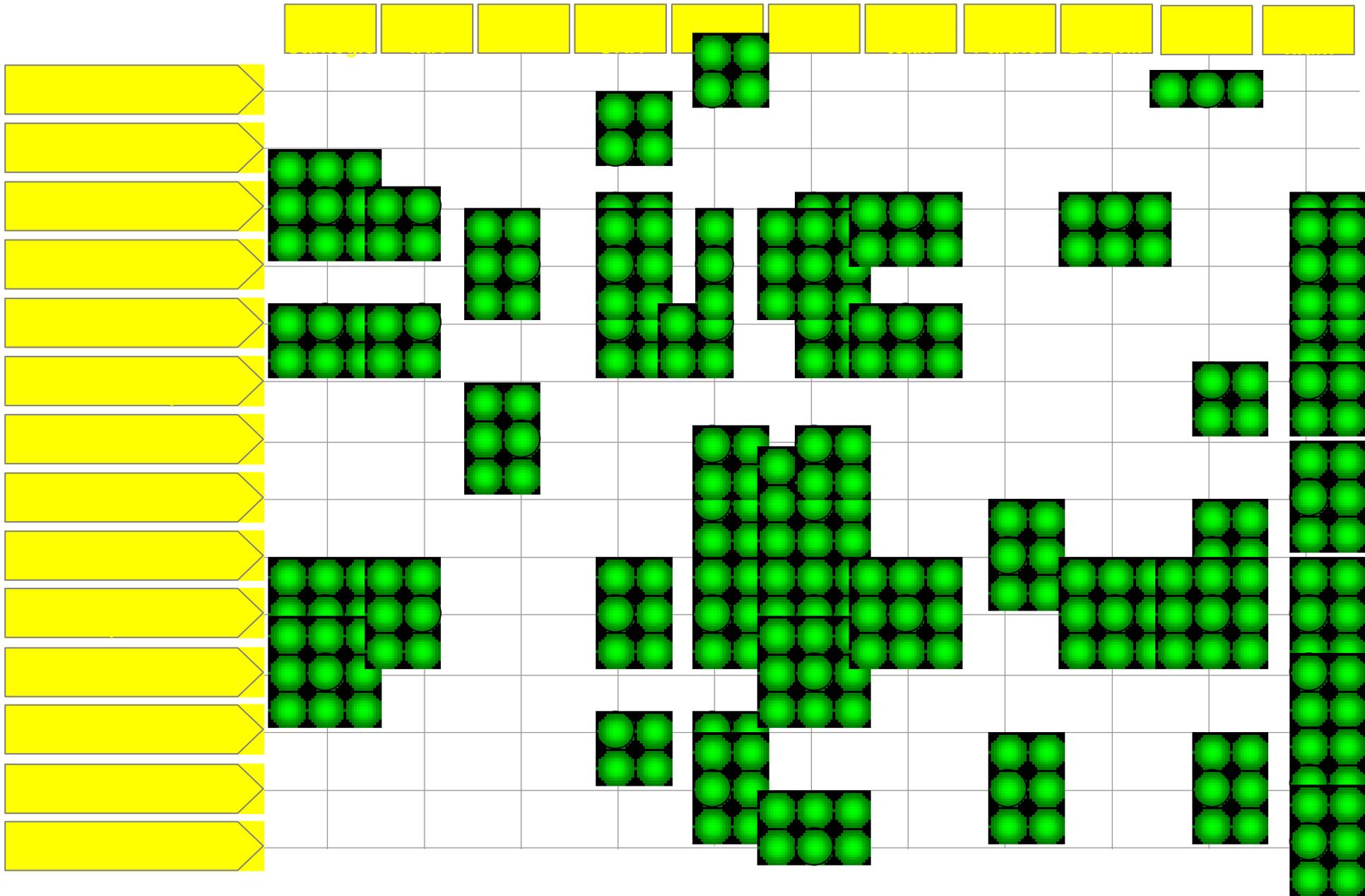
Score final



Top 10

	Qualité du service	Contenu technique des formations	Professionalisme des formateurs	Qualité de la documentation fournie	Accompagnement post-formation	Conditions tarifaires	Score final
1							
2							
3						OFPPT	
4							
5							
6						AOB	
7							
8							
9					Maroc Devenir		
10					OFPPT	Qualipro	

Domaines de compétence





**Merci pour votre contribution à cette étude.
Nous comptons sur vous pour nous aider
à récidiver en septembre 2010.**

Abdellah Chenguiti
Mohamed Saka