

Présentation auprès des organismes de formation



« Permet de recueillir et de publier l'avis des bénéficiaires de formations dans le but d'éclairer le choix des futurs stagiaires et de contribuer à l'amélioration continue de la qualité des formations professionnelles »

1

Présentation d' Anotéa

pages 3 à 9

1. *En Synthèse*
2. *Les chiffres clés*
3. *Le fonctionnement*
4. *Publication d'un avis*
5. *Workflow Anotéa*
6. *Nos engagements qualité*

3

Répondre aux avis Anotéa

pages 15 à 18

1. *Répondre à un avis*
2. *Votre réponse compte*
3. *Quelques conseils*

2

Votre espace Anotéa

pages 10 à 14

1. *Accéder à votre espace*
2. *Les fonctionnalités*
3. *Le fonctionnement*
4. *Les écrans*

4

Vos contacts Anotéa

Page 19

Présentation d'Anotéa



1. En Synthèse
2. Les chiffres clés
3. L'envoi du questionnaire
4. Publication d'un avis
5. Workflow Anotéa
6. Nos engagements qualité

Anotéa est un service initié par Pôle Emploi depuis 2017 et déployé auprès de certains conseils régionaux, qui permet de **recueillir les avis des stagiaires de la formation professionnelle afin de les publier sur différents sites** exposant l'offre de formation.



Le stagiaire finit sa formation



Il reçoit un email l'invitant à donner son avis le dernier jour de sa formation



Il donne une note et/ou un commentaire via un questionnaire



Les avis anonymes sont publiés sur les sites partenaires (après modération)



Les organismes de formation ont un accès qui leur permettent de répondre aux commentaires

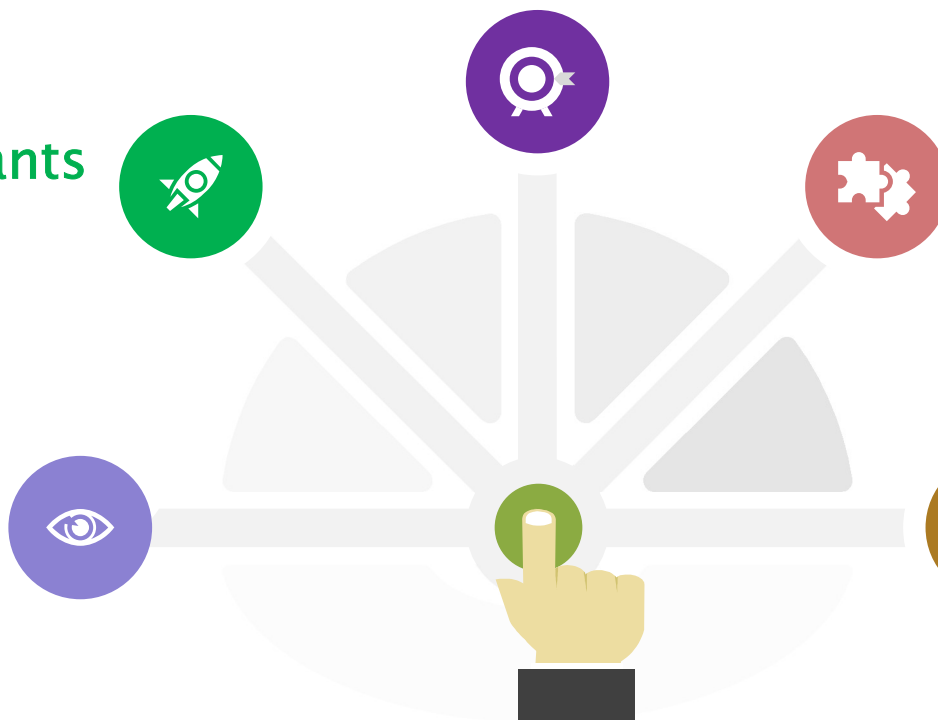
- Aider les demandeurs d'emploi à choisir leur formation
- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité des formations professionnelles

34 % Formations avec
un avis

(sur 480 966 formations en ligne)

34 %
Taux de Répondants

+ de 2 500 00
stagiaires
contactés depuis
2018



92% des utilisateurs
jugent Anotéa utile
dans leur choix

Source étude Hodjar mars 2020

+ de 6 000
Organismes
connectés à Anotéa

source Anotéa
Novembre 2022

L'envoi du questionnaire


Évaluez votre formation


Avez-vous été satisfait de...

L'accueil L'accueil de l'organisme de formation lors d'un rendez-vous, réunion ou entretien...	★★★★★
Du contenu de la formation Programme, supports pédagogiques, organisation de modules, alternance théorie/pratique.	★★★★★
De l'équipe de formateurs Prise en compte du besoin des stagiaires.	★★★★★
Des moyens matériels mis à disposition Salles de cours (physique ou virtuelle), plateaux techniques, équipement informatique...	★★★★★
De l'accompagnement Aide à la recherche de stage/emploi, mise en relation et rencontre avec les entreprises.	★★★★★

Plus qu'une dernière étape.

SUIVANT





Logo

Commentaire

Partagez votre expérience pour éclairer les futurs stagiaires.

Il vous reste 200 caractères.


Titre du commentaire*


Le titre permet d'avoir un résumé de votre expérience de la formation.

Il vous reste 50 caractères.

*facultatif

RETOUR ENVOYER





Logo région

- Tous les demandeurs d'emploi ayant fait l'objet d'une Attestation d'Entrée en Stage (AES) sont interrogés le soir du dernier jour de formation*
- Le questionnaire comprend 5 catégories de notes. Chaque note est comprise entre 1 et 5
- Chaque commentaire est modéré
Modération automatique avec 1 730 mots bloqués et modération manuelle faite par des modérateurs en Directions Régionales de Pôle emploi
- L'organisme dispensant la formation peut apporter une réponse sur chaque avis déposés via son espace Anotéa.

* Exceptés les demandeurs d'emploi utilisant leur CPF via Mon Compte Formation et les formations financées par les Conseils régionaux qui n'utilisent pas Anotéa

- Les avis sont anonymes
- Les avis sont collectés sur des sessions échues et seront affichés sur des sessions programmées à l'avenir si SIREN, lieu de formation et Certif info (ou formacode) communs
- Les avis Anotéa sont visibles des futurs stagiaires sur pole-emploi.fr / service Trouver ma formation et l'application mobile Ma Formation de Pôle emploi.

Avis d'anciens stagiaires

Avis d'anciens stagiaires

63 COMMENTAIRES

REPUBLICQUE FRANÇAISE Anotéa

4 / 5 ★
90 notes

Accueil ⓘ
Contenu ⓘ
Formateurs ⓘ
Matériels ⓘ
Accompagnement ⓘ

★★★★★

★★★★★

★★★★★

★★★★★

★★★★★

★★★★★

★★★★★ par un stagiaire

satisfaite

L'accueil, les enseignants, le contenu sont parfait. Par contre, il n'est pas clair dans le site avec quel module il faut commencer donc au début c'est un peu difficile et après tout est bien passé

☑ RÉPONSE DE L'ORGANISME

Merci de vos retours qui vont nous permettre d'améliorer la visibilité du bloc d'informations sur le déroulé des parcours.

Démarche HACCP et création d'activité FOAD - 11/2022

★★★★★ par un stagiaire

Bonne formation en autonomie

Malheureusement les classes virtuelles ne sont pas accessibles. Les formateurs répondent cependant sur les forums si vous avez des questions. Bonne formation en autonomie.

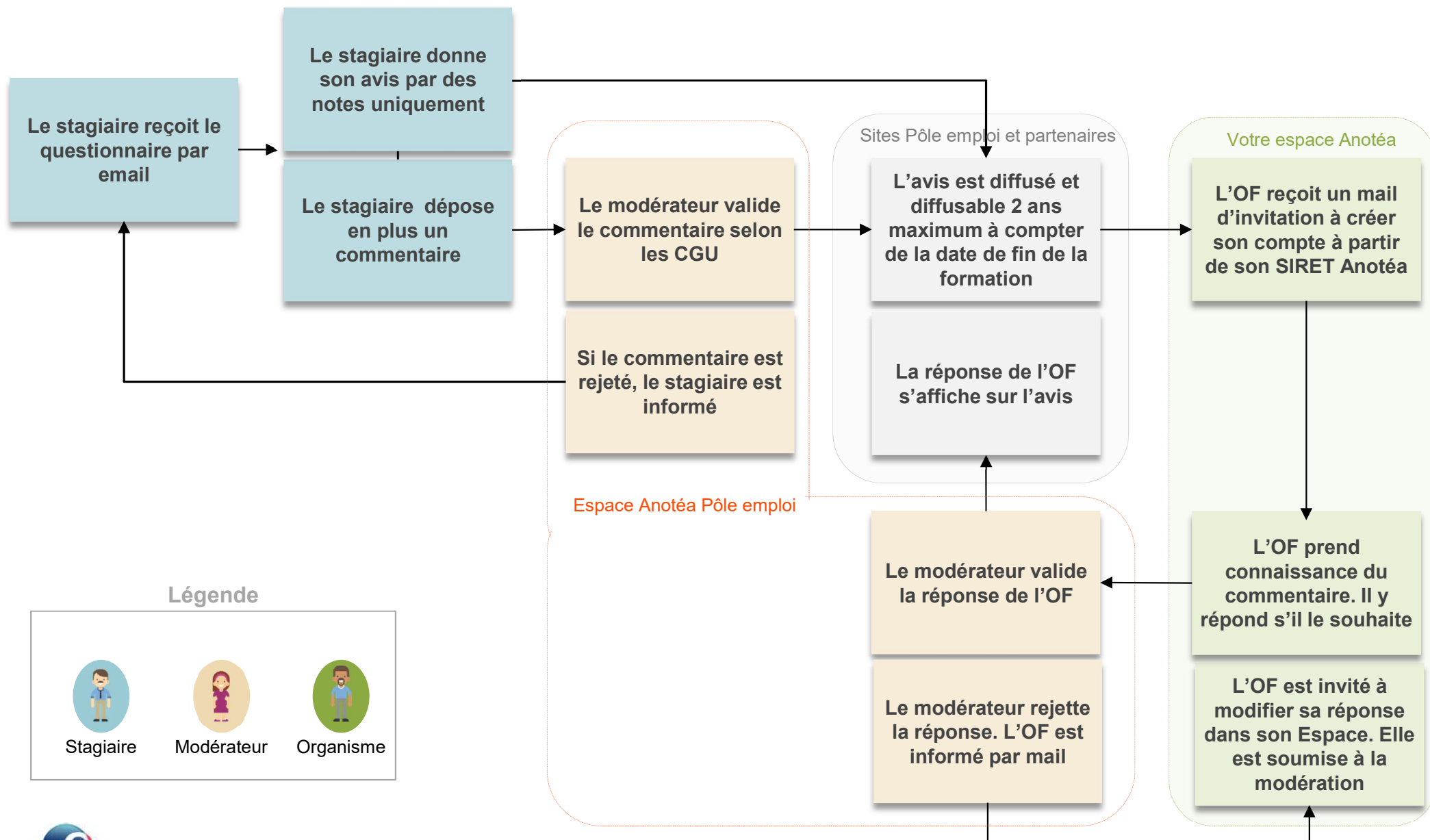
☑ RÉPONSE DE L'ORGANISME

Bonjour, Désolé pour votre souci de connexion à la classe virtuelle. N'hésitez pas à nous solliciter pour vous inscrire de nouveau !

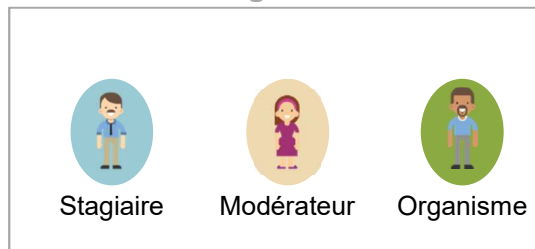
Démarche HACCP et création d'activité FOAD - 11/2022



- ...ainsi que des sites exposant l'offre de formation via le widget disponible sur demande sur pole-emploi.io



Légende



- ⊕ **Les avis correspondent à des expériences vécues (données AES)**
- ⊕ **Les avis sont anonymes**
- ⊕ **Les stagiaires sont interrogés quelque soit le type de formation**
- ⊕ **Les commentaires ne sont pas modifiés (sauf pour anonymiser les personnes)**
- ⊕ **Les avis sont publiés dans la semaine qui suit (sauf si injurieux, discriminant, diffamatoire...)**
- ⊕ **Les organismes de formation peuvent répondre aux avis, signaler un avis**
- ⊕ **Les financeurs ont accès à un Espace de Consultation**



Votre espace Anotéa

1. Accéder à votre espace
2. Les fonctionnalités
3. Le fonctionnement
4. Les écrans

Accéder à votre Espace



83% des internautes tiennent compte des avis pour faire leur choix

Anotéa est un service initié par Pôle Emploi et déployé en partenariat avec les Conseils Régionaux, qui permet de recueillir les avis des stagiaires de formation professionnelle et de les publier sur différents sites qui exposent l'offre de formation.

Avec Anotéa, vous avez accès aux avis publiés sur vos formations et vous avez la possibilité d'y répondre. Votre réponse sera publiée avec l'avis.

Votre identifiant

Suivez ce lien pour créer votre mot de passe

ACCÉDER À MON ESPACE

Si vous avez une question

CONTACTER ANOTÉA

Cordialement,
L'équipe Anotéa.

Protection des données à caractère personnel

Pôle emploi, en tant que responsable du traitement, utilise vos données pour délivrer le service décrit à l'article 1 (des mentions légales). Elles peuvent également être utilisées pour des finalités statistiques et d'amélioration du service.

La base juridique de ce traitement est la mission d'intérêt public que le service permet d'exécuter en application de l'article L. 5312-1 du code du travail.

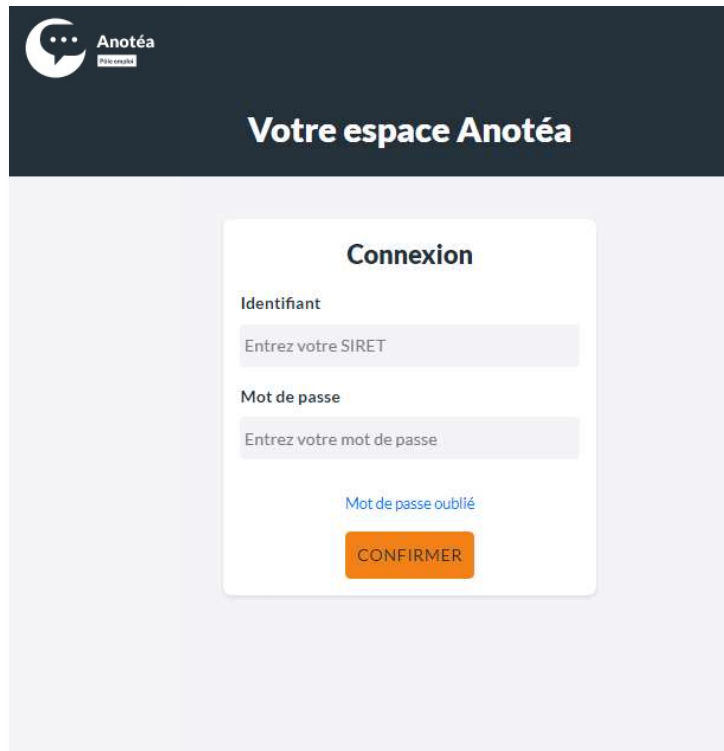
Vos données sont destinées à être transmises aux administrateurs du site.

Vos données sont conservées pendant une durée maximale de 3 ans.

Vous pouvez demander à accéder à vos données et les faire rectifier en vous adressant par courrier postal ou électronique auprès du délégué à la protection des données de Pôle emploi, 1, avenue du Docteur Gley, 75987 Paris cedex 20, contact-dpd@pole-emploi.fr

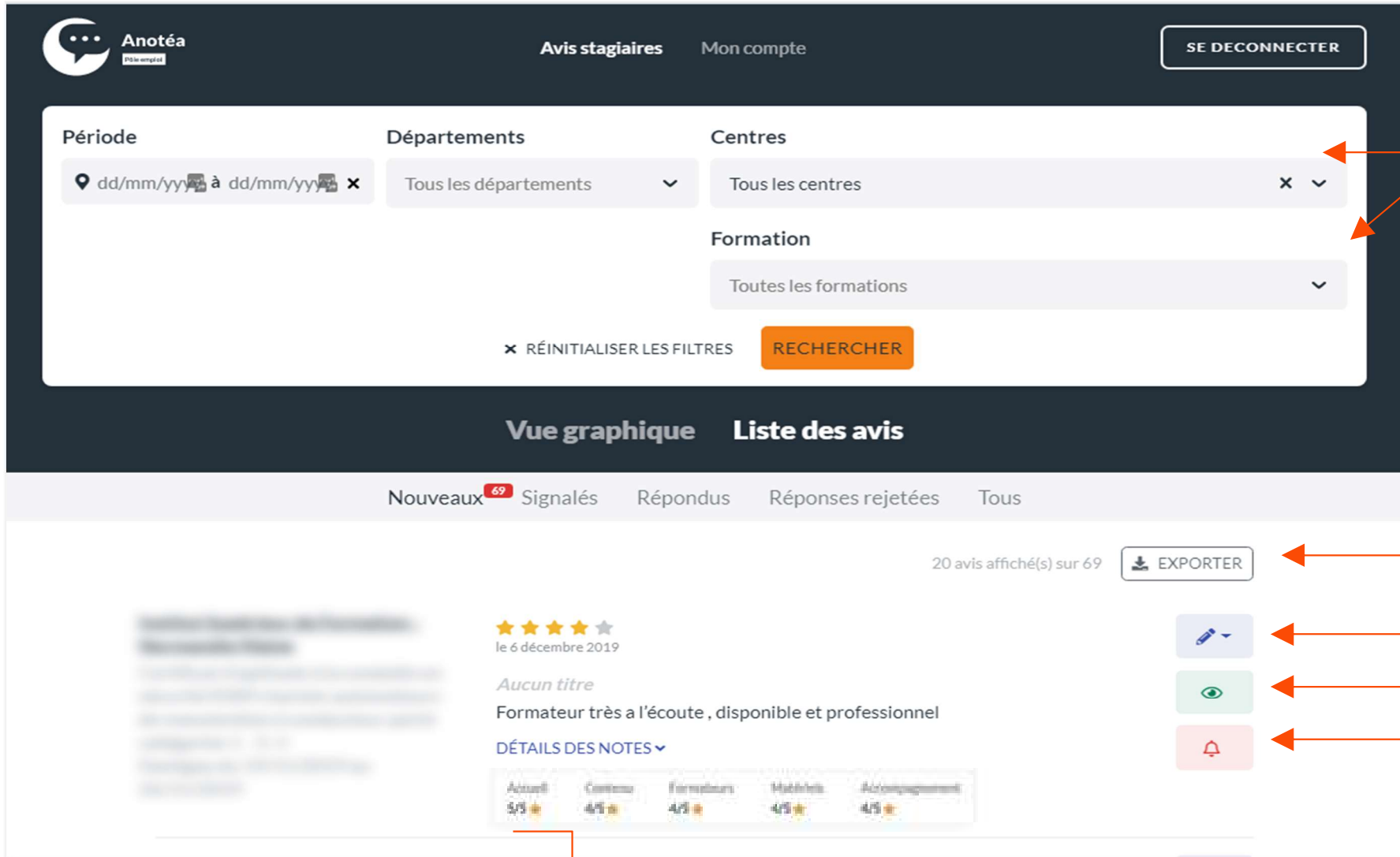
Si vous ne parvenez pas à lire ce mail, [cliquez-ici](#)

- Dès qu'un avis est déposé sur vos formations, vous recevez un mail pour activer votre compte sur Anotéa :
 - Votre identifiant est votre numéro de SIRET et vous devez créer votre mot de passe
 - L'adresse mail renseignée dans Anotéa est celle du Responsable de Gestion de Compte Kairos ou celle enregistrée dans le CARIF de votre région
- Pour assurer un suivi, vous êtes informé par mail 1 fois par mois s'il a au moins 5 avis à vérifier
- Une BAL Anotéa de votre région est disponible pour vous accompagner (retrouvez les contacts sur le site [Anotéa](#))



- **Liste des avis des stagiaires déposés sur les formations liées à votre SIRET.**
 - Consulter les avis
 - Répondre aux avis
 - Visualiser les avis de tous les centres de formation rattachés au même SIREN (via le filtre centre)
 - Signaler un avis au modérateur qui vous semble diffamatoire, discriminant ou injurieux
 - Visualiser les réponses rejetées par le modérateur
 - Exporter les avis sur un fichier Excel pour partage
 - Pour les organismes responsables/mandataires, un accès en consultation des avis des organismes dispensateurs avec lesquels vous travaillez

- **Vue graphique des avis déposés ou vous visualisez :**
 - Le nombre d'avis, la part d'avis avec commentaire et le taux de répondants
 - La note globale moyenne et les notes moyennes sur chaque catégorie



Filtres

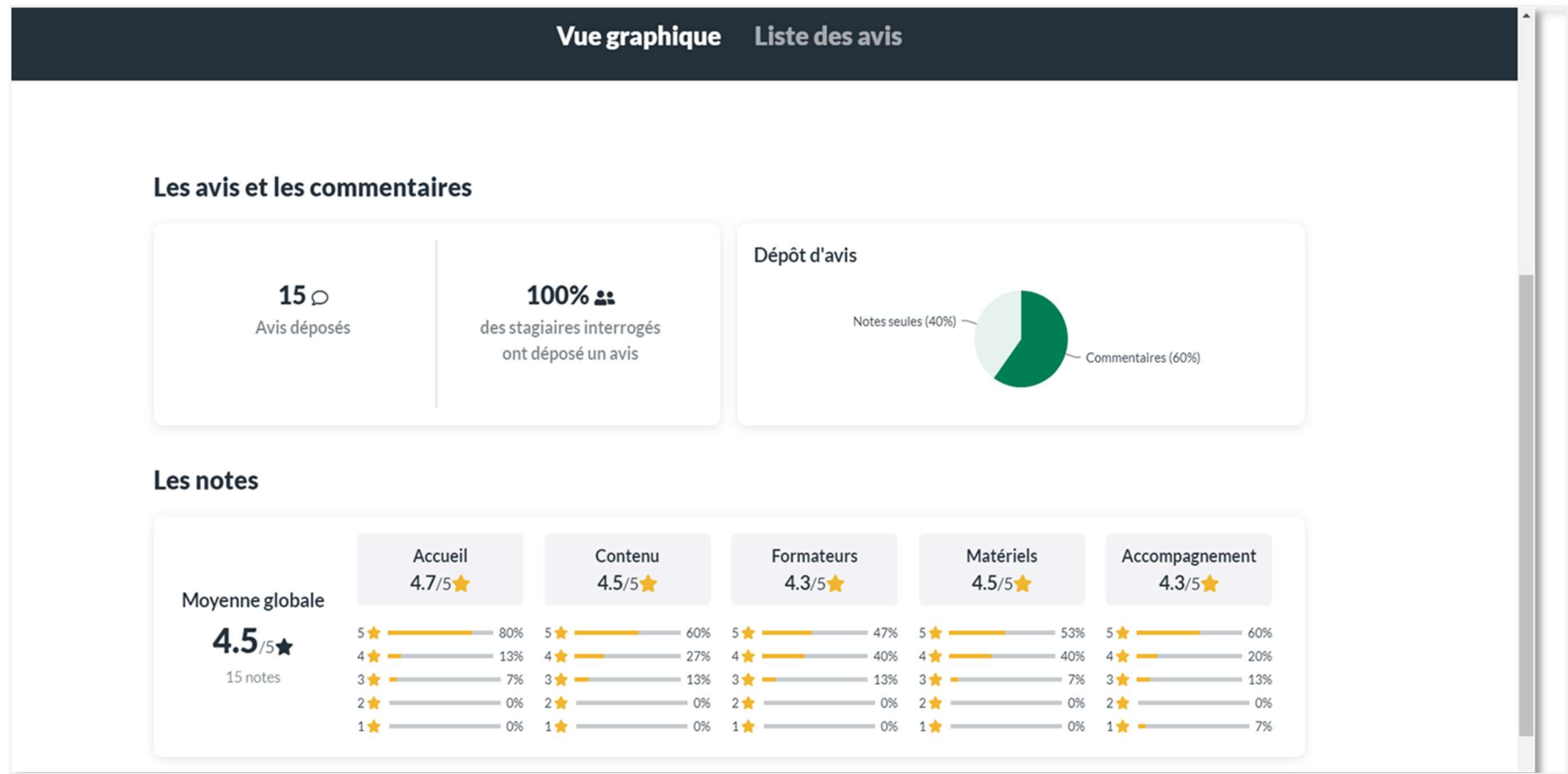
Export

Répondre

comme « lu »

Signaler un avis

Avis avec commentaire et
détail des notes



Répondre aux avis Anotea

Vos retours comptent aussi !



1. Répondre à un avis
2. Votre réponse compte
3. Quelques conseils

Voici ce que nous enseignent les tests utilisateurs que nous faisons régulièrement :

- ✓ Lorsqu'un avis négatif est isolé parmi des avis positifs, il sera écarté par le futur stagiaire
- ✓ Lorsque l'ensemble des avis est très positif, cela peut entraîner une certaine suspicion de la part des lecteurs, ils peuvent penser que les avis négatifs ont été écartés (et oui, les avis négatifs rassurent aussi).
- ✓ Lorsque l'avis est positif, la qualité de votre réponse est d'autant plus importante.
- ✓ D'une manière générale, les avis ne sont qu'une aide au choix qui intervient après d'autres critères



- Votre réponse ne s'adresse pas à une personne mais à **des futurs stagiaires** qui vont consulter les avis Anotéa en ligne.
- **Ne rédigez pas** votre réponse comme une réponse à une **réclamation**
- Respectez l'**anonymat** des formateurs et des stagiaires
- Ne faites pas mention de **coordonnées téléphoniques ou mail** dans votre réponse
- Essayer au maximum de personnaliser la réponse au commentaire déposé

Votre réponse compte !



- Répondre aux avis est un moyen d'établir une relation de confiance avec vos futurs stagiaires. Lorsqu'ils consulteront les avis sur les formations, ils verront à la fois les avis des anciens stagiaires et vos réponses.
- Votre réponse donne à l'internaute des informations sur la manière dont vous prenez en compte les attentes de vos stagiaires et favorise à donner une image positive de votre centre
- Elle permet aussi de montrer l'importance que vous attachez à la qualité de vos formations
- Vous pouvez objectiver avec des données : % de réussite, retour à l'emploi...
- Les avis en ligne rassurent ou incitent les utilisateurs à rechercher des informations complémentaires sur l'organisme de formation.

Lorsque l'avis est négatif :

- **Conseil n°1 : Prenez le temps de la réflexion.** On n'aime pas faire l'objet d'un commentaire très critique, c'est pourquoi il est important de ne pas y répondre sous le coup de l'émotion. Prendre le temps de la réflexion, faire preuve d'empathie vous aideront à écrire une réponse constructive.
- **Conseil n°2 : Remerciez la personne** d'avoir laissé un commentaire et **reformulez les points positifs** du commentaire (un avis est rarement 100% négatif)
- **Conseil n°3 : Montrez que vous prenez en compte les points d'amélioration** à apporter à votre prestation
- **Conseil n°4 :** lorsque cela est opportun, **donnez des éléments factuels** de type : taux de retour à l'emploi, taux de réussite à l'examen...

Lorsque l'avis est positif :

- **Conseil n°1 : Evitez les copier-coller du type :** «Merci de votre commentaire»... Réservez-le à quelques commentaires, si vous le faites pour tous cela devient redondant et ne donne pas d'informations au futur stagiaire.
- **Conseil n°2 : Utilisez les pour communiquer sur vos valeurs,** futurs projets en lien avec le commentaire, évolution de la formation, taux de réussite...
- **Conseil n°3 : Vous pouvez aussi illustrer en racontant un parcours réussi,** tout en respectant l'anonymat bien sûr.



Pour plus d'informations

Consultez le site Anotéa

<https://anotea.pole-emploi.fr/services/organismes>

Une question ?

Contactez via le site votre correspondant

Anotéa en région !