

# Mode opératoire

## Espace Organisme de formation

## **Notre ambition**



Ce mode opératoire est à destination des organismes de formation. Il est complémentaire au Guide de présentation d'Anotéa.

Son objectif est de vous permettre une appropriation de votre espace Anotéa afin de consulter les avis déposés par les demandeurs d'emploi anciens stagiaires de vos formations et de répondre aux commentaires déposés.

Ce mode opératoire vise à faciliter votre utilisation de l'outil Anotéa en vous en présentant les fonctionnalités.



# Sommaire

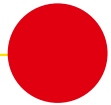
- 1 Connexion** p. 4 à 9
  - Création de votre compte Anotéa
  - Connexion à votre espace Anotéa
  - Modification de votre mot de passe
  - Mot de passe oublié
  
- 2 Avis stagiaires** p. 10 à 17
  - Accès aux avis Anotéa
  - Une vue graphique : vos statistiques
  - Visualisez les avis
  - Répondre à un avis
  - Vos actions sur les avis
  
- 3 Pour les organismes responsables** p. 18 à 19

# Connexion

1



Dans cette rubrique, vous trouverez les fonctionnalités suivantes :

- Création de votre compte Anotéa
- Connexion à votre espace Anotéa
- Modification de votre mot de passe
- Mot de passe oublié



## Création de votre compte Anotéa



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

Anotéa est un service initié par France Travail 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**

123456789000000

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**

France Travail, 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.

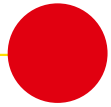
Vous pouvez demander à accéder à vos données et les faire rectifier en vous adressant par courrier postal ou électronique auprès du délégué à la protection des données de France Travail, 1, avenue du Docteur Gley, 75987 Paris cedex 20, [contact-dp@pole-emploi.fr](mailto:contact-dp@pole-emploi.fr)

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

Dès qu'un avis est déposé sur une formation que vous avez dispensée, vous recevez un mail pour activer votre compte sur votre espace Anotéa.

Vous devez alors cliquer sur "Accéder à mon espace"

A noter : L'adresse mail renseignée dans Anotéa pour les organismes adhérents à KAIROS est celle du Responsable de Gestion de Compte Kairos ou sinon c'est celle enregistrée dans le CARIF de votre région. Vous pouvez demander à la modifier en contactant Anotéa (contact de vos correspondants Anotéa en région via le mail ou disponible sur le [site Anotéa](#))



## Création de votre compte Anotéa



Accéder à mon espace Anotéa

Votre identifiant pour la connexion  
1

Choisissez un mot de passe  
Mot de passe

Confirmer le mot de passe  
Mot de passe

Vous souhaitez en savoir plus sur le service Anotéa :  
consultez <http://anotea.pole-emploi.fr> et sa [Foire aux Questions](#).

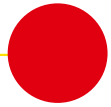
CONFIRMER

Pour accéder à votre espace Anotéa, vous devez créer votre mot de passe.

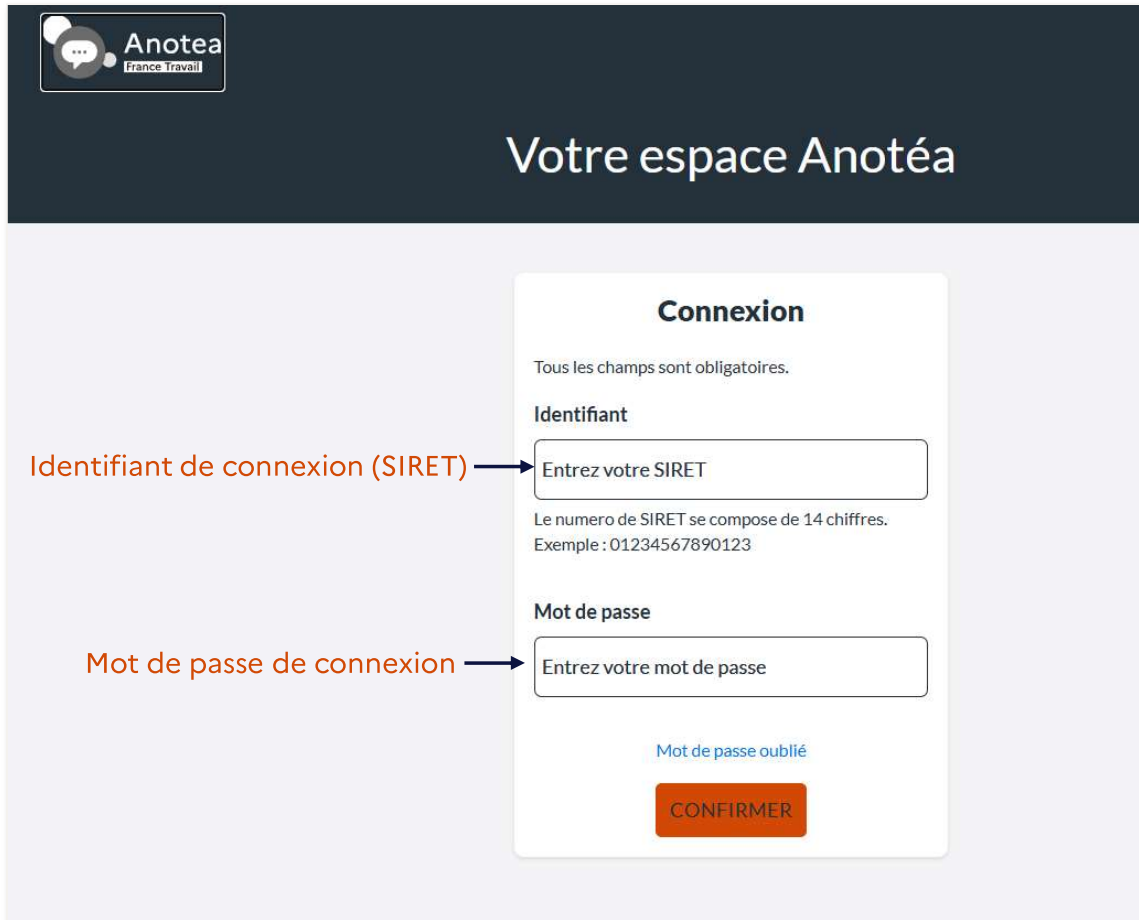
Celui-ci doit contenir au moins 8 caractères avec au moins une minuscule + une majuscule + un chiffre + un caractère spécial.

Votre identifiant est votre SIRET

En confirmant, vous arrivez sur votre espace Anotéa



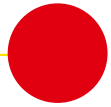
## Connexion à votre espace Anotéa



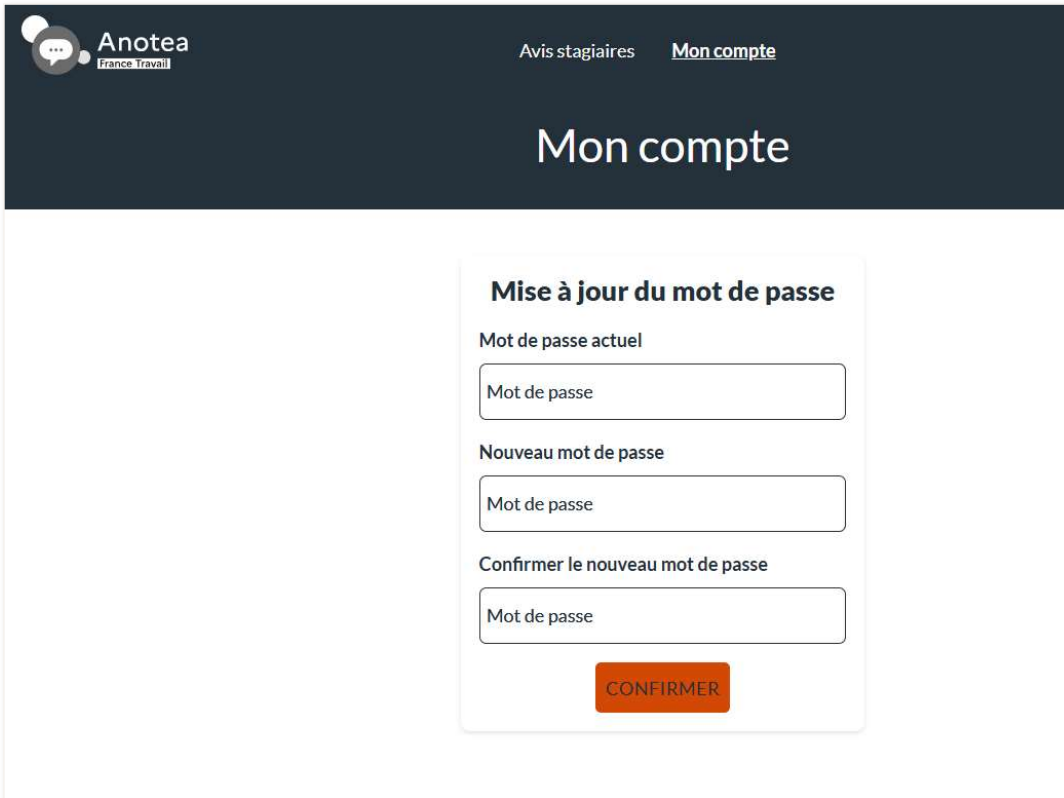
The screenshot shows the login interface for 'Votre espace Anotéa'. At the top left is the 'Anotea France Travail' logo. The main heading is 'Votre espace Anotéa'. Below this is a 'Connexion' form. The form includes a note: 'Tous les champs sont obligatoires.' There are two input fields: 'Identifiant' with the placeholder 'Entrez votre SIRET' and 'Mot de passe' with the placeholder 'Entrez votre mot de passe'. Below the SIRET field, there is explanatory text: 'Le numero de SIRET se compose de 14 chiffres. Exemple : 01234567890123'. Below the password field, there is a link 'Mot de passe oublié'. At the bottom of the form is a red 'CONFIRMER' button. Two orange arrows point from the text 'Identifiant de connexion (SIRET)' to the SIRET input field, and from 'Mot de passe de connexion' to the password input field.

Pour accéder aux avis déposés, vous devez vous connecter à votre espace Anotéa et renseigner votre SIRET et votre mot de passe.

Vous pouvez retrouver le lien vers votre espace sur <https://anotea.francetravail.fr/services/organismes>



## Modification de votre mot de passe

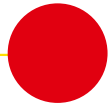


The screenshot shows the 'Mon compte' page on the Anotea website. The page has a dark header with the Anotea logo and navigation links for 'Avis stagiaires' and 'Mon compte'. The main content area is white and contains a form titled 'Mise à jour du mot de passe'. The form has three input fields: 'Mot de passe actuel', 'Nouveau mot de passe', and 'Confirmer le nouveau mot de passe'. Each field contains the placeholder text 'Mot de passe'. Below the fields is an orange 'CONFIRMER' button.

Vous pouvez modifier votre mot de passe à tout moment depuis votre espace, dans la rubrique "Mon Compte".

Rappel : Celui-ci doit contenir au moins 8 caractères avec au moins une minuscule + une majuscule + un chiffre + un caractère spécial.





# Mot de passe oublié

**Votre espace Anotéa**

**Connexion**

Tous les champs sont obligatoires.

Identifiant

Entrez votre SIRET

Le numero de SIRET se compose de 14 chiffres.  
Exemple : 01234567890123

Mot de passe

Entrez votre mot de passe

[Mot de passe oublié](#)

CONFIRMER

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur "Mot de passe oublié" pour le réinitialiser

**Votre espace Anotéa**

**Mot de passe oublié**

Entrez votre identifiant

Identifiant

Si vous êtes un organisme, vous devez désormais renseigner votre numéro de SIRET.

Vous recevrez un email de réinitialisation de mot de passe à l'adresse email sur laquelle vous avez reçu la proposition de création de compte Anotéa, si vous ne la connaissez pas, [contactez-nous](#).

RETOUR CONFIRMER

Renseignez votre SIRET et vous recevrez un mail de réinitialisation de mot de passe.

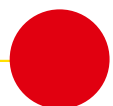
Si vous voulez faire modifier l'adresse mail de référence Anotéa, contactez l'équipe Anotéa (contact de vos correspondants Anotéa en région via le mail ou disponible sur le [site Anotéa](#))

# Les avis des stagiaires

2

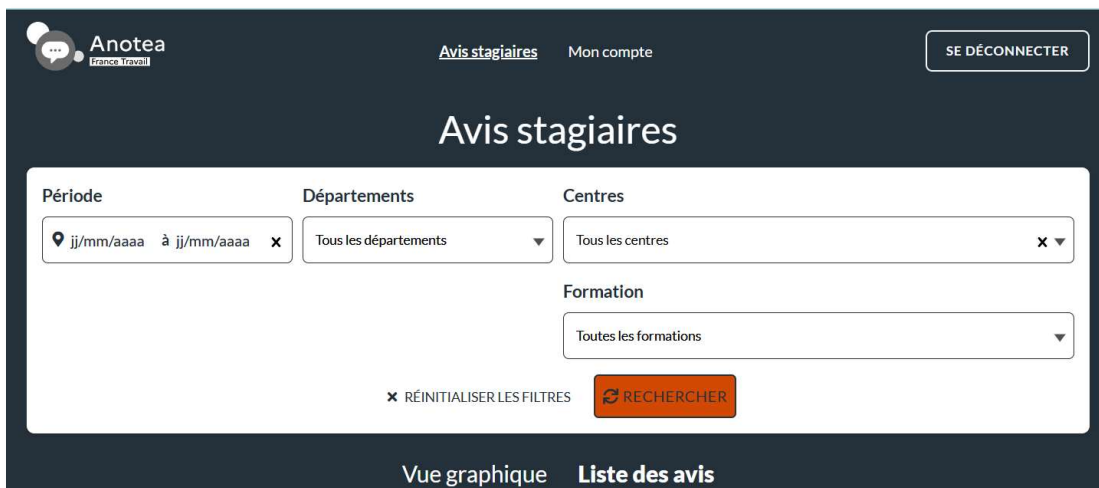
La rubrique "Avis stagiaires", vous donne accès à

- Aux avis Anotéa
- Une vue graphique : vos statistiques
- Visualisez les avis
- Répondre à un avis
- Vos actions sur les avis



## Accès aux avis Anotéa

Une fois connecté à votre espace Anotéa, vous arrivez sur "Avis stagiaires".



The screenshot shows the 'Avis stagiaires' search page on the Anotéa website. At the top, there is a navigation bar with the Anotéa logo, 'Avis stagiaires', 'Mon compte', and a 'SE DÉCONNECTER' button. The main heading is 'Avis stagiaires'. Below it, there are four filter sections: 'Période' with a date range selector (jj/mm/aaaa à jj/mm/aaaa), 'Départements' with a dropdown menu set to 'Tous les départements', 'Centres' with a dropdown menu set to 'Tous les centres', and 'Formation' with a dropdown menu set to 'Toutes les formations'. At the bottom of the filters, there is a 'x RÉINITIALISER LES FILTRES' link and an orange 'RECHERCHER' button. At the very bottom, there are two tabs: 'Vue graphique' and 'Liste des avis'.

Vous accédez au moteur de recherche pour filtrer les avis selon les critères suivants :

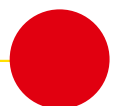
- Période : date de début et date de fin de formation
- Départements : menu déroulant
- Centres : permet d'afficher tous les avis collectés pour tous les centres rattachés au même SIREN
- Par formation : permet d'afficher tous les avis pour une formation choisie dans le menu déroulant

Cliquez sur le bouton "Rechercher" pour lancer la recherche.

Vous avez la possibilité de réinitialiser les filtres pour faire une nouvelle recherche.

La recherche permet de visualiser soit :

- Les statistiques via la vue graphique
- La liste des avis



## La vue graphique de vos statistiques

Par défaut, vous accédez à la vue graphique, qui vous restitue les statistiques des avis laissés par des anciens stagiaires de vos formations.

**Vue graphique**

Liste des avis

### Les notes

Moyenne globale

4.4/5★

389 notes

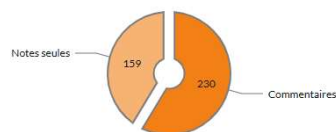


### Les avis et les commentaires

389  
Avis déposés

11%  
des stagiaires interrogés  
ont déposé un avis

Dépôt d'avis



Vous visualisez :

- **Les notes**

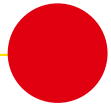
Avec la note moyenne globale et le nombre de notes concernées ainsi que le détail des notes moyennes et la répartition des réponses par étoiles <sup>(1)</sup>

- **Les avis et les commentaires**

Avec le nombre d'avis déposés, le taux de répondants (le nombre d'avis déposés/le nombre de stagiaires interrogés) et la part de dépôts d'avis avec des notes seules et avec commentaires

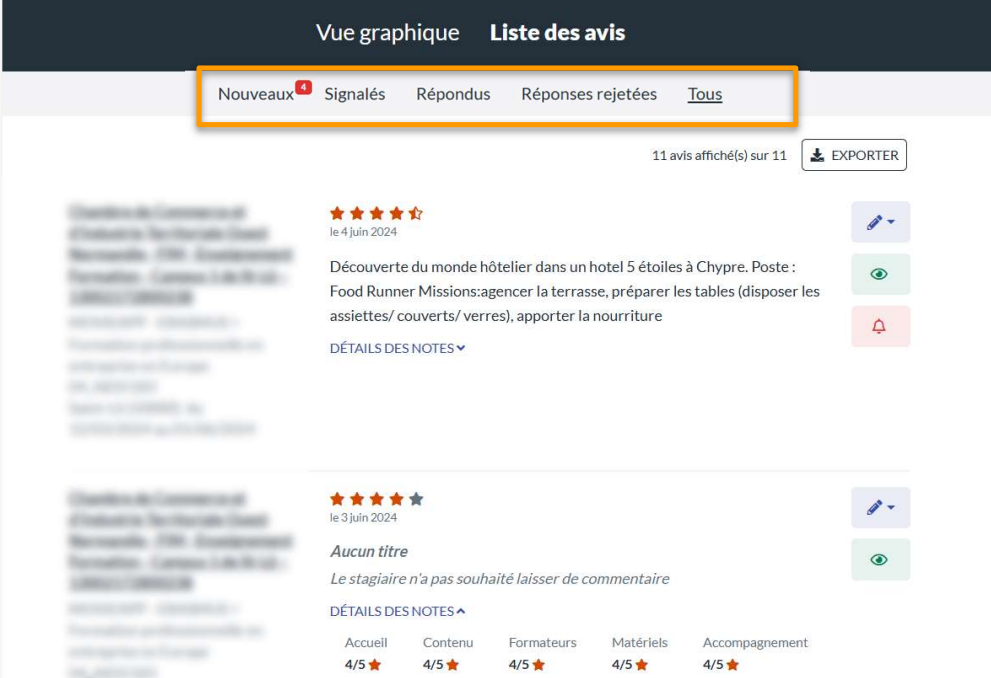
<sup>(1)</sup> Pour rappel les thématiques en détail :

- Accueil : L'accueil de l'organisme de formation lors d'un rendez-vous, réunion ou entretien...
- Contenu : Programme, support pédagogiques, organisation de modules, alternance théorie/pratique
- Formateurs : Prise en compte du besoin des stagiaires
- Matériels : Salles de cours (physique ou virtuelle), plateaux techniques, équipement informatique....
- Accompagnement : Aide à la recherche de stage/emploi, mise en relation et rencontre avec les entreprises



## Visualisez les avis

Vous accédez aux avis déposés par les anciens stagiaires de vos formations.



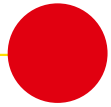
The screenshot shows the 'Liste des avis' (Reviews List) interface. At the top, there are navigation tabs: 'Nouveaux' (highlighted with an orange box and a red '4' badge), 'Signalés', 'Répondus', 'Réponses rejetées', and 'Tous'. Below the tabs, it indicates '11 avis affiché(s) sur 11' and an 'EXPORTER' button. The main content area displays two review cards. The first card is for a 5-star review from June 4, 2024, with the text 'Découverte du monde hôtelier dans un hotel 5 étoiles à Chypre. Poste : Food Runner Missions: agencer la terrasse, préparer les tables (disposer les assiettes/ couverts/ verres), apporter la nourriture'. The second card is for a 4-star review from June 3, 2024, with the text 'Aucun titre' and 'Le stagiaire n'a pas souhaité laisser de commentaire'. At the bottom, there is a summary table of ratings for different categories.

Accueil	Contenu	Formateurs	Matériels	Accompagnement
4/5 ★	4/5 ★	4/5 ★	4/5 ★	4/5 ★

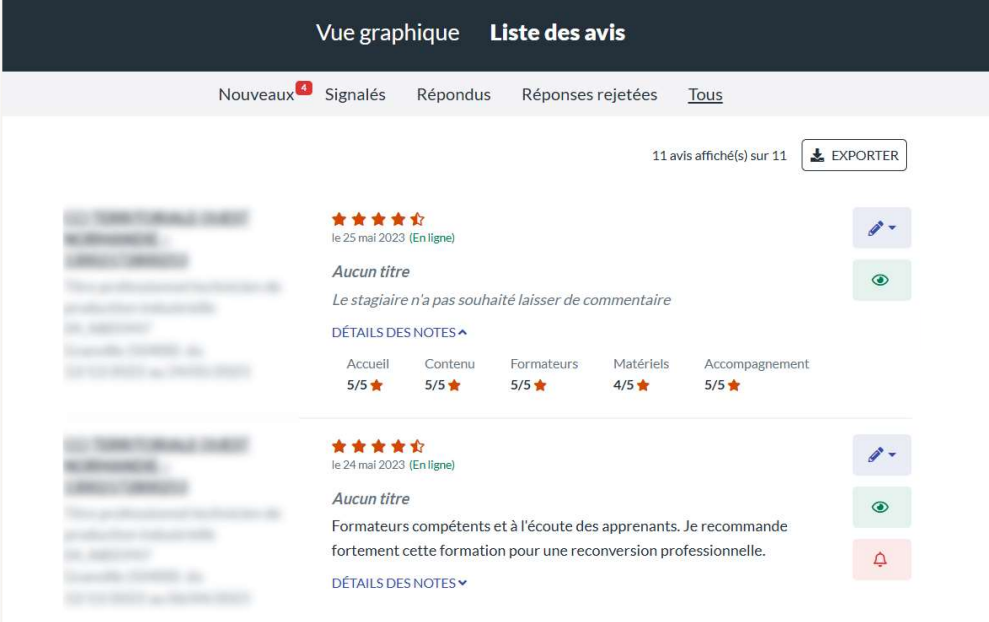
Vous avez la possibilité de retrouver les avis selon leurs statuts :

- **Nouveaux** : les nouveaux avis déposés avec l'indication du nombre
- **Signalés** : les avis que vous avez signalés auprès du modérateur Anotéa France Travail
- **Répondus** : les avis sur lesquels vous avez apporté une réponse
- **Réponses rejetées** : vos réponses que les modérateurs France Travail ont rejetées (donc non publiées)
- **Tous** : l'ensemble des avis avec vos réponses éventuelles

Le bouton "exporter" vous permet de faire une extraction des données sous fichier Excel.



## Visualisez les avis



Vue graphique **Liste des avis**

Nouveaux <sup>4</sup> Signalés Répondus Réponses rejetées Tous

11 avis affiché(s) sur 11 [EXPORTER](#)

★★★★☆  
le 25 mai 2023 (En ligne)

*Aucun titre*

*Le stagiaire n'a pas souhaité laisser de commentaire*

DÉTAILS DES NOTES ▲

Accueil	Contenu	Formateurs	Matériels	Accompagnement
5/5 ★	5/5 ★	5/5 ★	4/5 ★	5/5 ★

★★★★☆  
le 24 mai 2023 (En ligne)

*Aucun titre*

Formateurs compétents et à l'écoute des apprenants. Je recommande fortement cette formation pour une reconversion professionnelle.

DÉTAILS DES NOTES ▼

- A gauche, les informations permettent d'identifier la formation :
  - Le nom et Siret de l'organisme de formation dispensant la formation
  - Le nom et Siret de l'organisme responsable (si différent)
  - L'intitulé de la formation
  - Le lieu et date de la formation
- Au milieu, vous visualisez :
  - La note globale sous forme d'étoile ainsi que la date de dépôt de l'avis
  - « En ligne » signifie que l'avis est diffusé
  - Le titre de l'avis et le commentaire du stagiaire
  - En cliquant sur "détails des notes" vous obtiendrez le détail par thématique
- A droite, vous avez accès aux différents boutons d'actions

## Répondre à un avis

Le bouton "Edition/Répondre" vous permet de répondre en 300 caractères, aux commentaires déposés. Votre réponse sera lue par le modérateur France Travail avant publication.



**Votre réponse compte. Elle donne à l'internaute des informations sur la manière dont vous prenez en compte les attentes de vos stagiaires.**

Il est donc important de répondre aux commentaires dans **un objectif d'amélioration continue.**

### A noter :

- Votre réponse ne s'adresse pas à la personne qui a déposé l'avis 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.

Consultez nos conseils pour répondre aux avis sur le [site Anotéa](#)



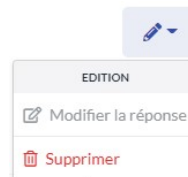
## Répondre à un avis



The screenshot shows the Anotea interface with a review and its response. The navigation tabs at the top are 'Nouveaux', 'Signalés', 'Répondus', 'Réponses rejetées', and 'Tous'. The 'Répondus' tab is highlighted. The review is dated 'le 18 juin 2019 (En ligne)' and has a rating of 1/5 stars. The response is dated 'le 25 septembre 2019' and is marked as 'Rejeté le 30 septembre 2019'. The response text is: 'Bonjour Noëlle, j'attends toujours votre réponse pour faire un point sur la formation. Merci'. The 'DÉTAILS DES NOTES' section shows ratings for 'Accueil' (1/5), 'Contenu' (2/5), 'Formateurs' (1/5), 'Matériels' (1/5), and 'Accompagnement' (1/5). There is an 'EXPORTER' button and a 'Répondre' button next to the review.

- Dès que vous avez répondu à un avis, vous le retrouvez dans l'onglet « Répondus »
- Si votre réponse est rejetée par le modérateur Anotea France Travail, vous la retrouvez dans l'onglet « Réponses rejetées ». Vous recevez également un mail. Une réponse rejetée n'est pas publiée.

Vous avez alors la possibilité en utilisant le bouton Edition




The 'Edition' menu is shown, containing two options: 'Modifier la réponse' and 'Supprimer'.

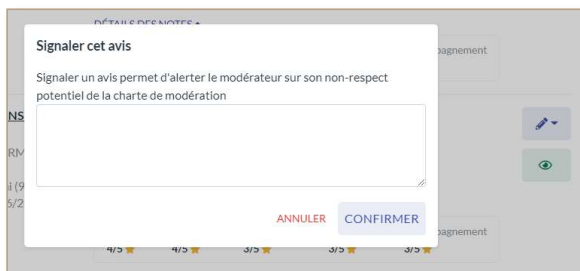
- modifier votre réponse
- supprimer votre réponse



## Vos actions sur les avis

 Le bouton « **marquer comme lu** » vous permet de marquer un avis comme lu si un commentaire ne nécessite pas une réponse de votre part. L'avis ne sera plus affiché dans l'onglet "nouveaux" lors de la connexion suivante. Tant que vous n'avez pas indiqué avoir lu un avis, des notifications vous seront envoyées.

 Le bouton "**signaler**" vous permet de signaler un avis aux modérateurs Anotéa de France Travail, lorsque celui-ci ne vous paraît pas conforme aux Conditions Générales d'Utilisation d'Anotéa (Injurieux, discriminant ou diffamant).



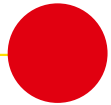
En cliquant sur le bouton, une pop-in s'affiche pour vous permettre de renseigner dans la zone commentaire pourquoi vous signalez cet avis auprès du modérateur. Il prend alors connaissance de votre signalement et réexamine les critères de publication. Vous êtes informé par mail du retour du modérateur Anotéa (confirmation ou rejet de votre signalement).

A noter: en cas de rejet du commentaire du stagiaire, la note est publiée.

# Pour les organismes responsables

3

Les avis sont rattachés aux organismes de formation dispensateurs, en tant qu'organisme responsable, vous avez un accès pour visualiser les avis.



## Organisme responsable : Visualisez les avis

Vue graphique **Liste des avis**

Nouveaux <sup>229</sup> Signalés Répondus Réponses rejetées **Organismes dispensateurs** <sup>?</sup> Tous

20 avis affiché(s) sur 125 [EXPORTER](#)

★★★★★  
le 28 janvier 2025 (En ligne)  
*Aucun titre*  
*Le stagiaire n'a pas souhaité laisser de commentaire*  
DÉTAILS DES NOTES <sup>^</sup>

Accueil	Contenu	Formateurs	Matériels	Accompagnement
5/5 ★	4/5 ★	5/5 ★	5/5 ★	5/5 ★

★★★★★  
le 23 janvier 2025 (En ligne)  
*Aucun titre*  
*Le stagiaire n'a pas souhaité laisser de commentaire*  
DÉTAILS DES NOTES <sup>^</sup>

Accueil	Contenu	Formateurs	Matériels	Accompagnement
4/5 ★	4/5 ★	4/5 ★	4/5 ★	3/5 ★

Les organismes responsables/mandataires peuvent accéder aux avis des stagiaires ayant réalisé une formation dispensée par un autre organisme de formation.

La rubrique dédiée « Organismes dispensateurs » vous permet de visualiser les détails des avis mais vous ne pouvez ni répondre ni signaler un avis, seul l'organisme dispensateur peut faire ces actions.

# ● Nous contacter



Une question, un besoin d'accompagnement, conseil pour répondre aux avis, signaler un problème technique ou autres sujets Anotéa :

- Consultez l'article sur ActuFormation - [Anotéa, l'évaluation en ligne au service de la qualité de la formation professionnelle](#)
- Contactez vos correspondants Anotéa de votre région [via le site Anotéa](#)