

TRAITEMENT DES PLAINTES
Formation tenue à Alma
5 et 6 octobre 2000

*Évaluation
par les participants*

**Une formation subventionnée par
le Comité de développement des ressources humaines
Région Saguenay-Lac-Saint-Jean**

ÉVALUATION – COURS : SAGUENAY LAC S JEAN 5-6 OCT 2000

Nb. de répondants: 12 (11 pour items 3, 4, 5, 6, 10)

1 répondant(e) a coché *Bon* et *Passable* (frontière 2 colonnes) – items 1, 3, 10

	Faible	Passable	Bon	Excellent
ANIMATION, APPRENTISSAGE, CONTENU				
1. Animation (pers-ressource)		1	2	10
2. Apprentissages faits		1	3	8
3. Contenu / Matière		1	3	8
FORMAT				
4. Matériel/Documents/Films			3	8
5. Activités / Exercices		1	5	5
6. Niveau de discussion			5	6
ORGANISATION				
7. Aménagement physique			8	4
8. Équipements audio-visuels...		3	4	5
9. Pauses et repas		1	6	5
10. ENSEMBLE DU COURS		1	3	7

COMMENTAIRES:

- Pertinence, répond aux besoins (2).
- Outils très aidants dans le quotidien (3).
- Utilité des vidéos montrant les habiletés.
- Vise uniformité utile entre responsables des plaintes re : traitement.
- Façon enrichissante de présenter le contenu (résoudre conflit avec cœur et tête).
- Genre de formation indispensable pour qualité en gestion des plaintes.
- Sensibiliser les directions d'établissement (là-dessus). Cette formation devrait être offerte aux cadres supérieurs et intermédiaires des établissements. (2)
- Satisfaite de tout, sauf 2^e activité du Jour 2.
- Il devrait y avoir une suite.

TRAITEMENT DES PLAINTES

5-6 octobre 2000, Alma

12 répondants

