

1- PROGRAMME FACE PEP – POINT FORMATION

1-2- BILAN DE L'ACTIVITÉ 2018 – QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION A CHAUD

Pour rappel, la grille de lecture convenue en 2016 :

- Les items ayant recueilli plus de 85 % de taux de satisfaction sont jugés de qualité
- Les items ayant recueilli plus de 80 % sont jugés satisfaisants mais pouvant être améliorés
- Les items ayant recueilli entre 70 et 80 % doivent faire l'objet d'un plan d'amélioration pour l'année suivante
- Les items ayant recueilli moins de 70 % doivent faire l'objet d'une alerte discutée en COPIL FACE PEP
- Le plan d'amélioration doit faire l'objet d'une présentation à la réunion de préparation du Conseil d'Administration suivante.

389 questionnaires qualité à chaud reçus et traités pour 2018 sur 607 stagiaires présents.
Pour rappel, 75 questionnaires / 294 stagiaires en 2016 et 301/388 en 2017.

Questions relatives à la prestation pédagogique :	5. Information préalable au stage	6. Accueil	7. Déjeuner	8. Conditions matérielles	9. Déroulement pédagogique	10. Clarté des objectifs	11. Adaptation du contenu aux objectifs	12. Les échanges informels avec les autres stagiaires
Taux de satisfaction 2018	78%	87%	77%	85%	83%	85%	84%	85%
Taux de satisfaction 2017	76%	87%	70%	81%		87%	87%	88%
Taux de satisfaction 2016	74%	83%	76%	85%		84%	86%	86%
Evolution sur 3 ans	6%	4%	2%	0%		2%	-3%	-2%

Questions relatives à la prestation du ou des formateurs :	13. Compétences du ou des formateurs	14. Documents-supports utilisés	15. Exhaustivité du traitement du stage	16. Qualité de l'animation	17. Qualité des apports théoriques	18. Qualité des mises en situation	19. Qualité des échanges du formateur	21. D'une manière générale, la journée de la formation a-t-elle répondu à vos attentes ?
Taux de satisfaction 2018	91%	84%	75%	77%	77%	71%	77%	78%
Taux de satisfaction 2017	91%	86%	77%	90%	89%	80%	91%	93%
Taux de satisfaction 2016	88%	71%	78%	90%	89%	80%	92%	91%
Evolution sur 3 ans	3%	19%	-3%	-14%	-14%	-11%	-16%	-14%

1- PROGRAMME FACE PEP – POINT FORMATION

1-2- BILAN DE L'ACTIVITÉ 2018 – QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION A CHAUD

Éléments d'analyse des résultats des questionnaires qualité à chaud 2018 :

- Les formations FACE PEP évoluent vers une grande majorité de formations sur mesure dans les locaux des clients et non en inter-entreprise à la FG PEP ce qui facilitait le recueil des questionnaires qualité. Malgré cela, 64 % des questionnaires à chaud sont recueillis et traités et le nombre de questionnaires traités augmente de 29 %.
- Toujours aucun item en dessous de 70 %
 - Un nouvelle question sur le déroulement pédagogique global du stage qui atteint 83 % de taux de satisfaction
 - 8 critères sur 16 à plus de 80 % de satisfaction
 - **1 critère à plus de 90 % de satisfaction sur les compétences des formateurs à noter avec une augmentation de 3 points sur 3 ans**
 - 50 % de critères en amélioration : 6 items en satisfaction croissante, une constante, un nouveau critère sur 16
 - Une croissance notable (+19 %) de la qualité des documents support utilisés
 - Des baisses drastiques de satisfaction pédagogiques expliquées majoritairement par les résultats des questionnaires du stage des nouveaux responsables, 52 questionnaires (plus de 13 %), sur lesquels nous demandons aux nouveaux membres du réseau de réfléchir avec nous à l'évolution pédagogique du stage de l'année d'après et pour lesquels les résultats arithmétiques sont toujours beaucoup plus négatifs avec des propositions d'améliorations très constructives, ont un impact fort sur ces résultats ; or, l'objectif final attendu est de créer des liens professionnels qui donnent pleine satisfaction et en ce sens les résultats sont chaque année plus satisfaisants
 - 8 critères feront l'objet d'une analyse plus fine et d'un plan d'amélioration ; la question de la qualité des mises en situation doit notamment amener à adapter les questionnaires qualité aux moyens pédagogiques et d'évaluation prévus par les formateurs afin de ne pas avoir des réponses fantaisistes lorsqu'il n'y en a pas eu.