

1- PROGRAMME FACE PEP – POINT FORMATION

1-2- BILAN DE L'ACTIVITÉ 2019 – 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.

Éléments d'amélioration mis en place : il est à noter que l'activité Formation du service FACE PEP a marqué un tournant en 2018 qui a fait évoluer la structure de l'activité d'un nombre important de formations réalisées en INTER sur le site de la FG PEP à un nombre très faible de ces formations en 2019 au profit de formations réalisées sur mesure au plus près des équipes et des territoires en INTRA.

- **Le recueil des questionnaires qualité :** des actions de sensibilisation sont mises en place systématiquement auprès des stagiaires, clients et formateurs :
 - * Dans le cas de formations organisées sur le site de la FG PEP, une personne de l'équipe FACE PEP passe dans la salle lors de la pause méridienne pour présenter la démarche qualité, les évolutions de la Loi sur la Formation et l'enjeu des questionnaires qualité.
 - * Une action similaire est faite par téléphone auprès du client pour assurer le bon usage de tous les documents du dossier administratif et l'enjeu de nous faire parvenir les questionnaires qualité.
 - * Enfin, très régulièrement l'équipe FACE PEP sensibilise les formateurs, que ce soit lors de courriers électroniques de liaisons, lors d'échnages préparatoires aux formations ou de rendez-vous de bilan.
- **La restauration :** sur le site de la FG PEP, l'organisation de la restauration avec un prestataire et l'investissement dans un four permettant de réaliser de la cuisine sur place est indiquée comme très satisfaisante. Cette évolution est surtout notée auprès des membres du CA et des Comités de pilotage auprès de qui les acteurs de la FG PEP ont demandé au bout de 6 mois de mise en place si ils préféraient un retour aux plateaux-repas ou si cette organisation devait être maintenue ; le maintien de la nouvelle organisation a été demandé à être maintenu à l'unanimité.

La satisfaction des stagiaires sur le site de la FG PEP qui concerne 141 stagiaires sur 391 stagiaires ayant répondu à un questionnaire qualité en 2019, soit 36 % de l'effectif, montre un taux de satisfaction de 86 % relatif à l'information préalable au stage, 93 % pour l'accueil, 91 % pour le déjeuner, 89 % en ce qui concerne les conditions matérielles.

- **La chaleur dans les salles en été sur le site de la FG PEP :** en 2018 des aérateurs comprenant des réserves d'eau avaient été achetés et ont été rendus au fournisseur ne présentant pas du tout le niveau de satisfaction attendu (très bruyants sans être suffisamment rafraichissants) ; en 2019 un devis relatif à l'estimation de la faisabilité de la mise en place d'une climatisation a été validé.

1- PROGRAMME FACE PEP – POINT FORMATION

1-2- BILAN DE L'ACTIVITÉ 2019 – QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION A CHAUD

En 2019, 391 questionnaires qualité reçus et traités sur 569 présents, contre 389 questionnaires en 2018 sur 607 stagiaires présents.

Pour rappel, 75 questionnaires avaient été traités / 294 stagiaires présents en 2016 et 301/388 en 2017. L'évolution sur 4 ans est intéressante mais doit être nuancée par l'évolution sur 2 ans qui est faite sur des niveaux d'activité comparables, alors que le niveau d'activité a progressé de 100 % entre 2016 et 2019.

Questionnaire relatif 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
Taux de satisfaction 2019	81%	91%	87%	88%	85%	86%	85%	88%
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 4 ans	6%	4%	2%	0%		2%	-3%	-2%
Evolution sur 2 ans	4%	4%	13%	3%	3%	1%	1%	3%

Questionnaire relatif 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 2019	92%	79%	73%	76%	75%	71%	77%	88%
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 4 ans	3%	19%	-3%	-14%	-14%	-11%	-16%	-14%
Evolution sur 2 ans	1%	-6%	-3%	-1%	-3%	0%	0%	13%

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.

Ci-contre les résultats de l'évaluation annuelle 2019 : sont surlignés en jaune les indicateurs en croissance sur 2 ans entre 2018 et 2019.

1- PROGRAMME FACE PEP – POINT FORMATION

1-2- BILAN DE L'ACTIVITÉ 2019 – QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION A CHAUD

Eléments d'analyse des résultats des questionnaires qualité à chaud 2019 :

- 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, seuls 65 % des questionnaires à chaud sont recueillis et traités et le nombre de questionnaires traités reste stable en deux ans.
- Toujours aucun item en dessous de 70 %
- **2 critères à plus de 90 % de taux de satisfaction, dont un relatif à la compétence perçue des formateurs encore en croissance cette année, ce qui très positif en ce qui concerne la plateforme de compétences FACE PEP**
- 7 critères dépassent les 85 %, ce qui sur mène à 9 critères sur 16 à plus de 85 % de satisfaction, et 10 à plus de 80%.
- 50 % de critères en amélioration : 6 items en satisfaction croissante, une constante, un nouveau critère sur 16
- Après une croissance notoire de la qualité des documents support utilisés, une baisse de 6 points doit mener à une vigilance, même si la satisfaction sur cet item est de 79 % en 2019.
- De légères baisses doivent attirer l'attention sur les critères pédagogiques comme la qualité de l'animation, des apports théoriques (respectivement accusant - 1 et - 3 points de satisfaction sur deux ans, iso quant aux échanges avec les formateurs) ; les critères d'exhaustivité et de qualité des mises en situation lorsque la session de formation n'en comprend pas sont toujours peu lisibles. Il est impératif que des mesures soient prises en 2020.
- Il est noter que sur les deux dernières années le taux de satisfaction global augmente de 13 points pour atteindre 88 %.