



# **FACE PEP**

# **RÉSULTATS DES QUESTIONNAIRES**

# **D'ÉVALUATION A CHAUD**

**ANNÉE 2021**



## ➤ INDICATEURS DE SATISFACTION A CHAUD DES STAGIAIRES EN 2020 :

**En 2021, on constate un maintien de la satisfaction stagiaire à chaud globale à 94 %, alors que l'offre a évolué et comprend désormais des formats distanciels et hybrides.**

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 2021	91%	75%	65%	72%	96%	94%	94%	90%
Taux de satisfaction 2020	75%	83%	80%	85%	87%	89%	88%	89%
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 5 ans	22%	-10%	-15%	-16%	#DIV/0!	12%	9%	5%
Evolution sur 2 ans	21%	-10%	-19%	-16%	11%	6%	6%	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	20. D'une manière générale, la journée de la formation a-t-elle répondu à vos attentes ?
Taux de satisfaction 2021	89%	88%	23%	91%	89%	82%	91%	94%
Taux de satisfaction 2020	93%	85%	75%	91%	87%	86%	92%	94%
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 5 ans	1%	23%	-71%	1%	0%	2%	-1%	3%
Evolution sur 2 ans	-4%	11%	-68%	20%	20%	14%	19%	7%

## ➤ INDICATEURS DE SATISFACTION A CHAUD DES STAGIAIRES EN 2021 :

### **A noter,**

- une évolution très positive de la conscience de l'intérêt de répondre aux questionnaires de satisfaction à chaud,**
- des indicateurs pédagogiques toujours à un niveau très élevé ou qui progressent**

En 2021, le Bilan Pédagogique et Financier présente 72 sessions dont 59 sessions avec des retours qualité à chaud de 633 stagiaires sur 825 présents, soit un taux de retour de 76,72 % taux très satisfaisant qui marque une intégration de la culture qualité en formation.

Le taux qui marque la meilleure évolution est celui relatif à l'information préalable au stage (85 % meilleur taux avec 4 points de plus qu'en 2019) qui montre le travail des équipes FACE PEP en lien avec les clients pour les inciter à favoriser la motivation des stagiaires en leur donnant les meilleures informations possibles au préalable.

Les scores qui posent question sont ceux de l'accueil, du déjeuner, des conditions matérielles alors qu'il a été procédé à une correction pour prendre en compte les non-réponses des questionnaires de formations organisées en distanciel à ces items ; à signaler que seule une des deux sessions du Stage des nouveaux responsables a été réalisée en présentiel dans les locaux de la Fédération et que les notes sont plus près de 5 et ne baissent pas en dessous de 4.

En revanche les scores pédagogiques sont au plus haut ; les échanges informels avec les autres stagiaires diminuent à 86 % ce qui est très honorable mais marque la réalisation de certaines formations en format digital notamment sur la thématique de la sensibilisation aux TND dont les notes peuvent exceptionnellement être de "2".

## ➤ INDICATEURS DE SATISFACTION A CHAUD DES STAGIAIRES EN 2020 :

### **A noter,**

**- une question non comprise donc peu répondue à reformuler ou enlever**

Un maintien de la satisfaction globale à 94 % et des indicateurs de satisfaction liés aux formateurs, d'autres indicateurs progressent positivement : les documents utilisés par les formateurs est en hausse de 3 points pour atteindre 88 % de satisfaction, la qualité de l'animation se maintient à 91 % et les apports théoriques sont en hausse de 2 points pour atteindre 89 %, la qualité des échanges avec le formateur baissent d'un point mais sont à 91 %.

A noter, une évolution de 20 points sur deux ans des indicateurs liés à la qualité de l'animation, des apports théoriques, aux échanges avec le formateur.

En revanche la question de l'exhaustivité du traitement du stage n'est pas comprise avec 491 non réponses (sinon les réponses sont entre 6 et 5) ; la question devrait être reformulée ou supprimée.



**MERCI**