



# FACE PEP RÉSULTATS DES QUESTIONNAIRES D'ÉVALUATION A CHAUD

**ANNÉE 2024  
POINT AU 12 JUILLET**

## ➤ INDICATEURS DE SATISFACTION A CHAUD DES STAGIAIRES EN 2024 :

**A mi-année 2024, la satisfaction globale des stagiaires est de 88 %, 2 points de plus qu'en 2023 (qui avait accusé une de 8 points pour rappel alors que les indicateurs pédagogiques étaient en hausse).**

En juillet 2024, le Bilan pédagogique et financier fait état de :

- 238 questionnaires étudiés pour 258 stagiaires présents en formation **soit un taux de retour de 92 % bien meilleur qu'en 2023.** (pour rappel 76 % de taux de retours à mi 2023, 190 questionnaires étaient étudiés sur 250 stagiaires présents),

Les scores obtenus marquent une satisfaction comprise entre 84 % (déroulé pédagogique et adaptation du contenu aux objectifs) et à 94 % pour les compétences du formateur / trice ; à noter que les indicateurs qui atteignent un score de plus de 90 % concernent la qualité de l'animation, la qualité des apports théoriques, la qualité des échanges avec le formateur.

Ce qui conforte l'investissement de FACE PEP dans la constitution et l'animation de la plateforme de compétences au service du réseau PEP.

Deux questions perturbent les statistiques :

- la qualité du déjeuner sur laquelle FACE PEP ne peut rien puisque seule une session a été réalisée dans les locaux de la Fédération (61 %)
- la qualité des mises en situation (58 %) malgré l'ajout de la colonne NC : non concerné en septembre 2023/

*A noter,*

- une situation particulière pour les formations dédiées à la suite logiciel VERN ; une seule formation Initiation au nouveau logiciel DOLLY a pu être mise en œuvre avec une nouvelle formatrice.

Difficile de comparer les résultats.

## ➤ INDICATEURS DE SATISFACTION À CHAUD DES STAGIAIRES EN 2024 :

### A juillet 2024,

Nous notons que les indicateurs 2023 de l'environnement de la formation témoignent d'un très bon niveau de satisfaction ; seule l'information préalable au stage retrouve les niveaux d'avant 2020 avec 79 % de taux de satisfaction.

Les 6 premiers mois de l'année 2024 sont marqués par de très bons retours sur les indicateurs pédagogiques													
Questions relatives à la prestation pédagogique :	5. Information préalable au stage	6. Accueil	7. Déjeuner	8. Conditions matérielles	9. Découlement pédagogique	10. Clarté des objectifs	11. Adaptation du contenu aux objectifs	12. Les échanges informels avec les autres stagiaires	13. Les échanges informels	14. La dynamique de groupe		Commentaires	
Taux de satisfaction 2024	85%	86%	61%	85%	84%	86%	84%	89%	87%	94%		En 2024 tous les indicateurs sont en baisse même si les niveaux de satisfaction restent tous supérieurs à 84 %. Seule l'information préalable au stage augmente de 2 points. Il est malgré tout difficile d'affirmer que les échanges des managers avec l'équipe FACE PEP et l'alerte sur ce point est à établir.	
Taux de satisfaction 2023	83%	92%	même	91%	92%	94%	93%	95%				Les indicateurs témoignent d'un très bon niveau de satisfaction ; seule l'information préalable au stage retrouve les niveaux d'avant 2020 avec 78 % de taux de satisfaction. La comparaison est difficile avec 2022 dont les résultats qualité à date ne comprennent pas les questionnaires de satisfaction à chaud des formations réalisées en format distanciel. La comparaison est plus pertinente avec les données 2021, même s'il s'agit de comparer des résultats à mi année 2023 qui représentent à peine plus de la moitié de l'activité de 2021 dans son ensemble (39 sessions / 72).	
Taux de satisfaction 2022	84%	80%	64%	77%	86%	87%	86%	87%				Les scores obtenus marquent dans l'ensemble une satisfaction supérieure à 80 % et très majoritairement supérieure à 85 % mais elle est en baisse, et souvent de l'ordre de 4-5 points par rapport à 2021 ; pas d'explication particulière à date, rester vigilants.	
Taux de satisfaction 2021	91%	75%	65%	72%	96%	94%	94%	90%				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 2023 :

Nous notons que les indicateurs pédagogiques 2024 maintiennent dans l'ensemble les taux de satisfaction de 2023 : les supports utilisés redescendent à leurs niveaux historiques ce qui demandera une vigilance dans le cadre des bilans formateurs. Qualité de l'intervention et de l'animation augmentent légèrement.

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	15. Qualité de l'intervention (Clarté disponibilité, dynamisme)	16. Qualité de l'animation	17. Qualité des apports théoriques	18. Qualité des mises en situation	19. Qualité des échanges du formateur	16b. Qualité de l'adaptation de l'intervention à chaque participant	21. D'une manière générale, la journée de la formation a-t-elle répondu à vos attentes ?	Commentaires
Taux de satisfaction 2024	94%	87%		89%	92%	90%	58%	92%	85%	88%	Les indicateurs pédagogiques marquent une continuité de satisfaction à plus de 90 % sauf l'adaptation individuelle qui n'est qu'à 85 %. L'évaluation des mises en situation qui ne sont pas toujours au programme demande à nouveau une correction des résultats.
Taux de satisfaction 2023	97%	98%	NC	88%	88%	93%	80%	94%	86%	91%	
Taux de satisfaction 2022	88%	84%	Arrêt de la question décidée en 2021	96%	88%	86%	74%	89%	90%	88%	Des problématiques qui empêchent de vraiment analyser une légère baisse d'une majorité d'indicateurs : des envois numériques incomplets à répétition et l'usage fautif de 2 questionnaires différents, dont un ne faisant pas apparaître les 15 et 16b. La question des mises en situation même en précisant s'il y a lieu fait l'objet de mauvaises notes lorsqu'il n'y en a pas. Les questions 15 et 16 sont très proches et montrent des incohérences de réponses qui font les différences de résultats ; à re-réfléchir et à faire évoluer.
Taux de satisfaction 2021	89%	88%	23%		91%	89%	82%	91%		94%	Un maintien de la satisfaction globale à 94 % et des indicateurs de satisfaction liés aux formateurs qui se maintiennent ou augmentent : 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 %. 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