



# FACE PEP RÉSULTATS DES QUESTIONNAIRES D'ÉVALUATION A CHAUD

**ANNÉE 2023**



## ➤ INDICATEURS DE SATISFACTION A CHAUD DES STAGIAIRES EN 2023 :

**En 2023, on constate une baisse de 8 points de la satisfaction à chaud globale des stagiaires qui atteint 86 %, alors que les indicateurs pédagogiques marquent une très nette amélioration par rapport à 2022 et à 2021.**

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 qui comprennent tous les formats pédagogiques, même si dans ce dernier cas 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).

En juin 2023, le Bilan pédagogique et financier fait état de 39 sessions terminées dont 24 en présentiel, 14 en distanciel, 1 en hybride (avec 1 journée en présentiel et des temps en distanciel en discontinu) ;

➤ 190 questionnaires sont étudiés sur 250 stagiaires présents, **soit un taux de retour de 76 % stable par rapport à 2022.**

Les scores obtenus marquent dans l'ensemble une satisfaction supérieure à 80 % et très majoritairement supérieure à 85 % mais elle est parfois en baisse, et souvent de l'ordre de 4-5 points par rapport à 2021, notamment en ce qui concerne :

- l'information préalable au stage
- la qualité des mises en situation

Cette question des mises en situation appelle une évolution pour plus de clarté quant à l'analyse des résultats, car on note davantage de non-réponses notamment lorsque le stagiaire estime qu'il n'y en a pas eu et qu'il n'est pas concerné par la question.

Nous proposons d'ajouter une valeur « 0 » pour « non concerné » à intégrer dans les questionnaires dès septembre 2023

## ➤ INDICATEURS DE SATISFACTION À CHAUD DES STAGIAIRES EN 2023 :

**En 2023, on constate une baisse de 8 points de la satisfaction à chaud globale des stagiaires qui atteint 86 %, alors que les indicateurs pédagogiques marquent une très nette amélioration par rapport à 2022 et 2021.**

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.

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 2023	79%	87%	78%	88%	88%	90%	89%	90%
Taux de satisfaction 2022	84%	80%	64%	77%	86%	87%	86%	87%
Taux de satisfaction 2021	91%	75%	65%	72%	96%	94%	94%	90%

## ➤ INDICATEURS DE SATISFACTION A CHAUD DES STAGIAIRES EN 2023 :

Nous notons que les indicateurs pédagogiques 2023 marquent une progression ou un maintien de scores de satisfaction tous supérieurs à 90 % : les compétences du ou des formateurs augmentent de 4 points et atteignent 93 %, les documents supports utilisés augmentent de 6 points et atteignent 94 % de taux de satisfaction.

Seule la qualité des mises en situation appelle à être retravaillée car les réponses dans le cas de où les stagiaires n'en ont pas expérimenté sont très disparates au sein d'un même groupe. Il faut retravailler cette question pour pouvoir en analyser les résultats à l'avenir.

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
Taux de satisfaction 2023	93%	94%	NC	91%	91%	90%	75%	91%
Taux de satisfaction 2022	88%	84%	Arrêt de la question décidé en	96%	88%	86%	74%	89%
Taux de satisfaction 2021	89%	88%	23%		91%	89%	82%	91%

## ➤ INDICATEURS DE SATISFACTION A CHAUD DES STAGIAIRES EN 2023 :

### A noter,

**- une satisfaction bien plus faible pour les formations en 100 % distanciel qui marquent un taux de satisfaction global de 73 %,**

sauf pour 6 indicateurs pédagogiques qui marquent relativement les mêmes taux de satisfaction :

- la qualité de l'intervention
- La qualité de l'animation
- La qualité des apports théoriques
- La qualité des mises en situation
- La qualité de l'adaptation de l'intervention à chaque participant

Format	5. Information préalable au stagiaire	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 participants	12b. La dynamique de groupe	13. Compétences du animateur	14. Documentation support et utilisation	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 format	16b. Qualité de l'adaptation de l'intervention à chaque participant	
	600,00	666,00	591,00	667,00	670,00	687,00	675,00	689,00	687,00	707,00	720,00	690,00	686,00	684,00	572,50	691,00	677,00	
	762,0	762,0	762,0	762,0	762,0	762,0	762,0	762,0	762,0	762,0	762,0	762,0	762,0	762,0	762,0	762,0	762,0	762,0
Présentiel & hybride	<b>79%</b>	<b>87%</b>	<b>78%</b>	<b>88%</b>	<b>88%</b>	<b>90%</b>	<b>89%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>	<b>91%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>75%</b>	<b>91%</b>	<b>89%</b>	
Distanciel	<b>62%</b>	NC	NC	NC	<b>57%</b>	<b>63%</b>	<b>64%</b>	<b>62%</b>	<b>59%</b>	<b>67%</b>	<b>65%</b>	<b>90%</b>	<b>89%</b>	<b>88%</b>	<b>72%</b>	<b>83%</b>	<b>88%</b>	

## ➤ INDICATEURS DE SATISFACTION A CHAUD DES STAGIAIRES EN 2023 :

### A noter,

**- une exception au taux de satisfaction bien plus faible pour les formations en 100 % distanciel qui marquent un taux de satisfaction global de 73 % ; ce taux augmente en ce qui concerne les formations dédiées à la suite logiciel VERN qui atteint un score de 94 % de satisfaction pour les formations en numérique.**

Pour les formations dispensées en INTRA, il faut revoir les questionnaires papier visiblement non adaptés.

Dans le détail, une session impacte particulièrement cette baisse du taux de satisfaction : la journée thématique autour de SERAFIN PH dont le programme écrit un an avant n'avait pas été revu alors que la progression de la réforme à date ne permettait pas de travaux pratiques et mises en situation ; dans une moindre mesure la formation autour du montage de projets Petite Enfance montre une satisfaction globale moins importante que les autres sessions.

**SERVICE FACE PEP**  
FORMATION-AUDIT-CONSEIL-ETUDES



# FACE PEP – ACTIVITÉ FORMATION

RÉSULTATS DES QUESTIONNAIRES À FROID  
CLIENTS/ STAGIAIRES 2023



## ➤ ACTIVITÉ FORMATION :

Programme FACE PEP : *Questionnaire à froid (à 6 mois) - double interrogation Stagiaires / Clients.*

*Une interrogation entamée par les stagiaires en mars 2023*

*Poursuivie en avril par les clients : priorisation sur les clients INTRA ayant commandité une formation (pas d'interrogation des nouveaux responsables) ; en ce qui concerne les inscriptions individuelles elles sont en majorité réalisées par les stagiaires eux-mêmes compte tenu des liens privilégiés de la Fédération avec l'encadrement.*

### Questionnaires à froid destinés aux stagiaires:

**593 stagiaires inter et intra** , venus en formations FACE PEP de janvier à octobre 2023

51 retours globalement satisfaisants - **94%** des répondants **recommandent les formations FACE PEP**

Remarques majoritairement retrouvées : 'manque de temps et de mise en pratique'

### Questionnaires à froid destinés aux clients:

**31 clients dont 6 clients externes et 13 PEP** ( SGM, GO, Alsace, 06, 10, 12, 2B, 36, 45, 64, 74, 84, AA, CBFC et LOR'EST)

Zéro réponse à date - Rappel prévu à compter du 13 mai 2024



## ➤ ACTIVITÉ FORMATION :

### Programme FACE PEP : Questionnaire à froid (à 6 mois) - double interrogation Stagiaires / Clients.

#### Détail des réponses relatives à :

- Le départ en formation :** 29 stagiaires (soient 58 % des répondants) ont déclaré que leur inscription en formation était à l'initiative du manager, 8 formations à leur initiative du collaborateur, 11 formations d'un engagement réciproque et 2 sans réponses.

Pourtant, **Post formation**, seuls la moitié (27% des stagiaires) déclare avoir eu un entretien de débriefing de la formation avec leurs managers.

- La réponse aux besoins énoncés tels que ..**
  - Apprendre à mieux se servir des outils (Ogyris, Seraphin PH, Phileas, Dolly),
  - Appréhender/découvrir une démarche de mécénat d'entreprise,
  - Avoir les bons réflexes et outils pour l'accompagnement les enfants présentant des troubles du comportement,
  - Découvrir, déployer et préparer l'évaluation HAS,
  - Mettre en place les attentes et financements des partenaires institutionnels (CAF..),
  - Adapter sa posture face au public,
  - Découvrir les PEP,
  - Veille réglementaire.

**➤ ACTIVITÉ FORMATION :**

**Programme FACE PEP : Questionnaire à froid (à 6 mois) - double interrogation Stagiaires / Clients.**

**Détail des réponses relatives à :**

 **Les compétences attendues :**

- Apprendre à convaincre,
- Savoir mieux communiquer,
- Connaissance de la réglementation, connaissances juridiques,
- Être capable de faire un budget prévisionnel,
- Savoir développer le mécénat,
- Être capable de construire un projet,
- Mieux anticiper et gérer les situations de crise,
- Utiliser et/ou remise à niveau sur les outils (Ogyris, Seraphin PH, Phileas, Dolly),
- Evaluation, méthodologie, management.

 **Le sentiment d'avoir acquis les compétences attendues :**

- Oui : 55 %
- Non : 4 %
- Partiellement : 41 %

 **La mise en pratique des connaissances acquises :**

- Oui : 51 %
- Non : 11,5 %
- Partiellement : 37 %

## ➤ ACTIVITÉ FORMATION :

**Programme FACE PEP : Questionnaire à froid (à 6 mois) - double interrogation Stagiaires / Clients.**

**Détail des réponses relatives à :**

### Les compétences acquises en formations sont utilisées pour :

- Porter des projets de changement : 15,5 %
- Parfaire des tâches déjà confiées : 47 %
- Prendre davantage de responsabilités : 8 %
- Réaliser de nouvelles tâches : 29,5 %

*Base de 45 réponses*

### Le sentiment d'avoir développé ses compétences :

- Bon : 78 %
- Excellent : 17,5 %
- Suffisant : 2 %
- Mauvais : 2 %

*Base de 51 réponses*

***Des réponses quasi-identiques de 'bon' à 'Excellent' pour les questions suivantes :***

- Pensez-vous que finalement, le ou les objectifs opérationnels définis avant la formation correspondaient bien à vos besoins ?
- Avez-vous le sentiment que cette formation vous a permis d'accroître votre valeur interne ?
- Avez-vous le sentiment que cette formation vous a permis d'accroître votre valeur sur le marché du travail ?
- **Au regard de l'objectif visé, le résultat est-il atteint ? En totalité : 37 % - Partiellement : 57 % - Pas du tout : 1% (2 sans réponse)**

## ➤ ACTIVITÉ FORMATION :

Programme FACE PEP : *Questionnaire à froid (à 6 mois) - double interrogation Stagiaires / Clients.*

*Détail des réponses :*

- Une formation pose problème pour un stagiaire : PHILEAS
- Une autre formation n'a visiblement pas donné satisfaction à un stagiaire : OGYRIS mais elle n'a pas été dispensée par FACE PEP.
- Remarques globalement retrouvées : 56%** des répondants estiment qu'une **formation complémentaire est nécessaire** à l'atteinte finale des objectifs opérationnels
- La diffusion de l'offre FACE PEP : 76%** des répondants estiment que l'offre de FACE PEP est **largement diffusée, claire et exhaustive**

**Témoignage:** *la formation « initier une démarche de partenariat » suivie par des élus et des professionnels a facilité la constitution d'un groupe de travail mixte pour réinvestir les acquis »*

Mme Françoise KERANGUEVEN, Présidente - PEP Lor'EST



**MERCI**