

RETOURS DES PARTICIPANTS ET CLIENTS ENQUETE SATISFACTION 2021 FORMATION



**Ce document et les designs qui y sont liés, restent la propriété intellectuelle du cabinet Doxapplus.
Il ne doit en aucun cas être diffusé à des tiers quels qu'ils soient ou réutilisés sans l'autorisation expresse du cabinet Doxapplus.**

PRESENTATION DU POLE FORMATION

Doxaplus est un organisme de formation agréé :

| | |
|---|---|
|  <p>La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : ACTIONS DE FORMATION BILANS DE COMPETENCES</p> | <p>Agréé QUALIOPi depuis le 7 décembre 2020</p> <p>La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel prévoit dans son article 6 une obligation de certification, des organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences sur la base d'un référentiel national unique.</p> |
|---|---|

Doxaplus dispense des formations en intra entreprises, non certifiantes.

Modalités proposées : présentiel ou distanciel.

Nos formations sont organisées autour de 4 thématiques :

- Management
- Efficacité Professionnelle
- GRH
- Communication

PROCESSUS FORMATION

Doxaplus s'engage au travers de ses programmes de formation à atteindre les objectifs et indicateurs tels que définis ci-dessous :

- **OBJECTIFS**
 - Satisfaire les attentes des apprenants
 - Transmettre des compétences et s'assurer que celles-ci soient acquises
 - Impliquer et faire participer les stagiaires
- **INDICATEURS**
 - Questionnaires de satisfaction à chaud : 85% de satisfaits et très satisfaits
 - Taux d'effectivité de mise en pratique de la formation à 3 mois : 65 %
 - Respect de la posture et de la déontologie : absence d'écarts

RETOURS SATISFACTION « A CHAUD » PARTICIPANTS

Cette année 2021, le cabinet DOXAPLUS a :

- Formé **225** personnes
- Effectué **37** journées de formation intra-entreprises sur site et en distanciel (5 jours)
- Pour **6** clients différents
- Aucun participant n'a abandonné une formation, ni ne l'a interrompu en cours de parcours.

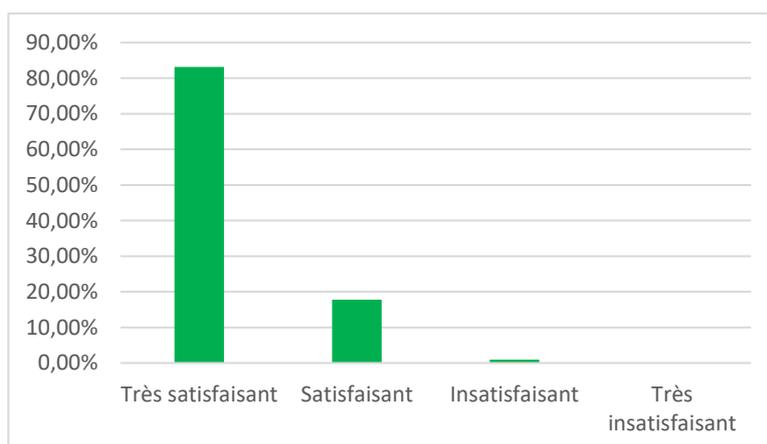
Les formations dispensées en 2021 ont concerné les thématiques suivantes :

- Management : **34** participants et **9** journées de formation
- Efficacité Professionnelle : **134** participants et **14** journées de formation
- GRH
- Communication : **57** participants et **14** journées de formation

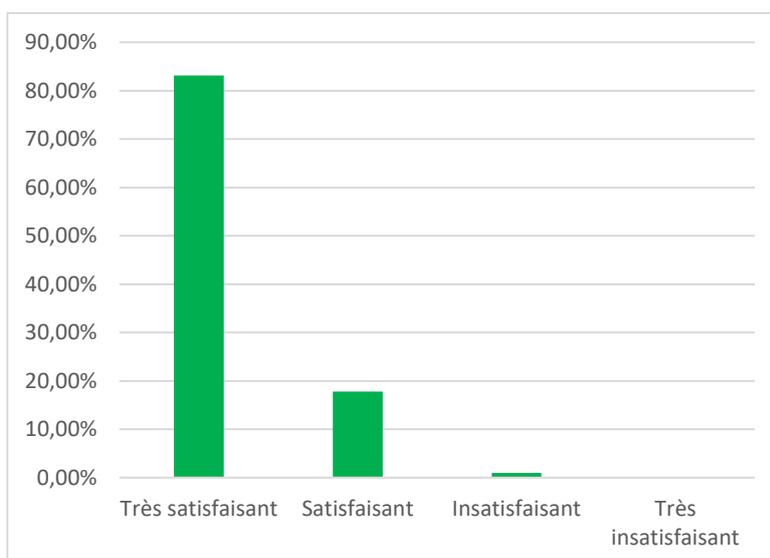
RESULTATS 2021

I. ORGANISATION

1. Informations préalables (convocation, délais, durée, objectifs...)

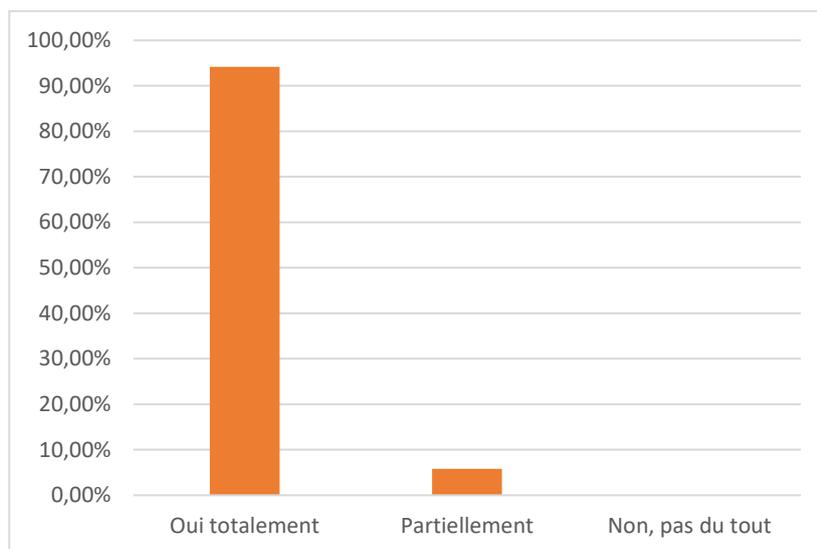


2. Conditions d'accueil (locaux, matériel mis à disposition...)



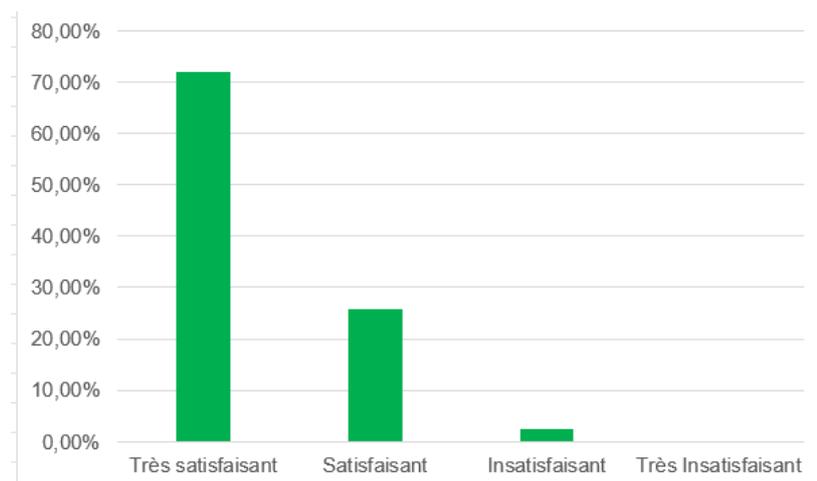
II. ATTENTES

3. La formation a-t-elle répondu à vos attentes

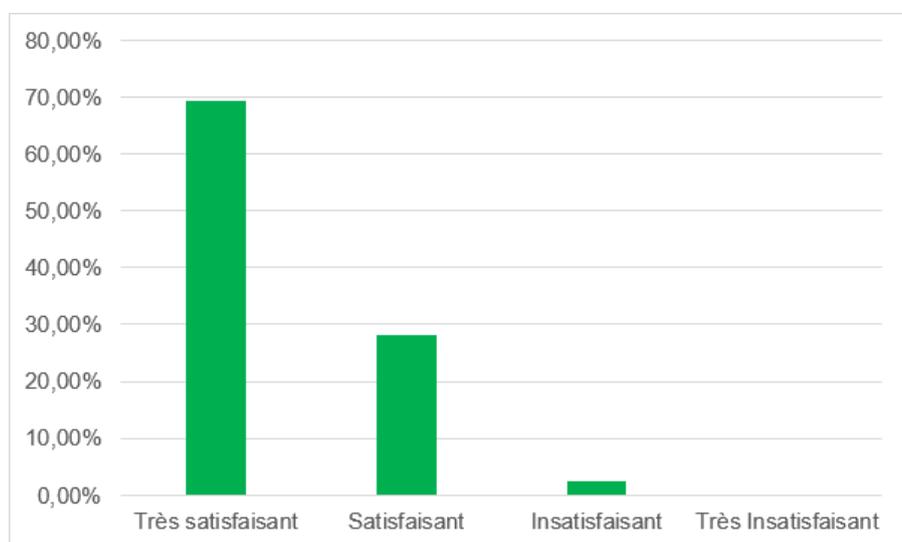


III. CONTENU ET APPORT

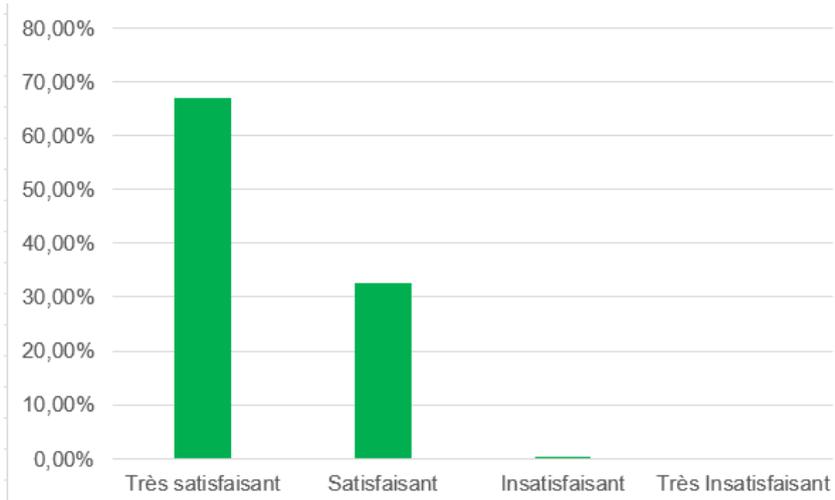
4. Contenu adapté à mon métier, à mes fonctions



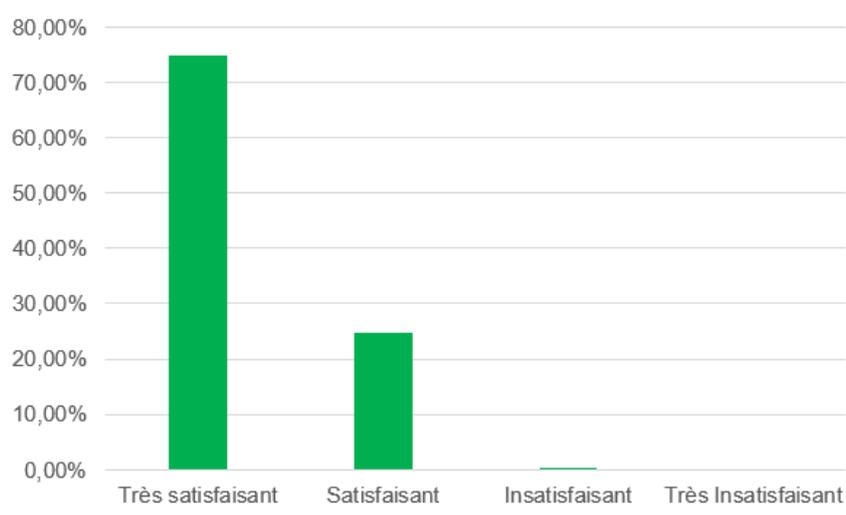
5. Programme adapté à mes besoins



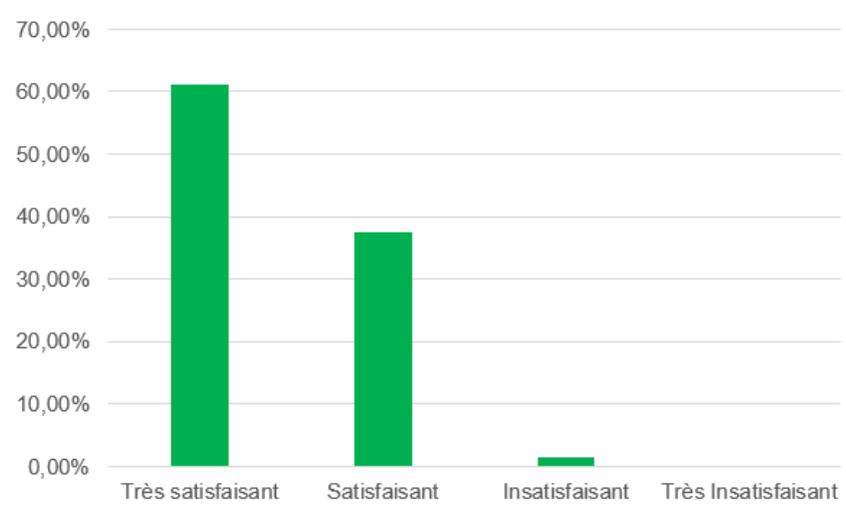
6. Atteinte des objectifs de la formation



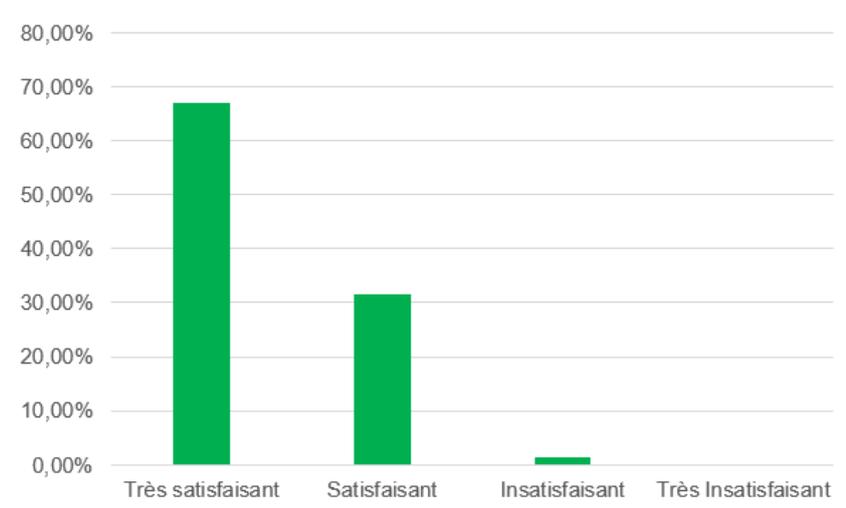
7. Enrichissement de mes connaissances



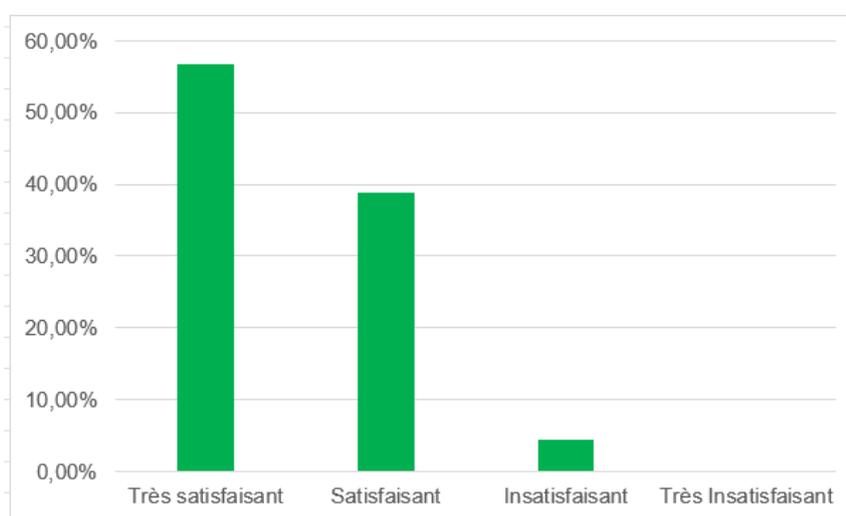
8. Développement de mes compétences



9. Supports et documents remis

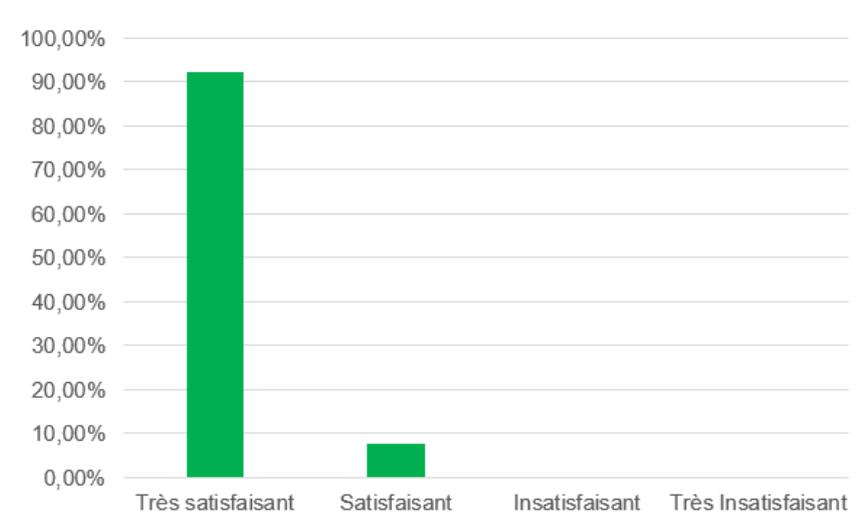


10. Rythme et durée

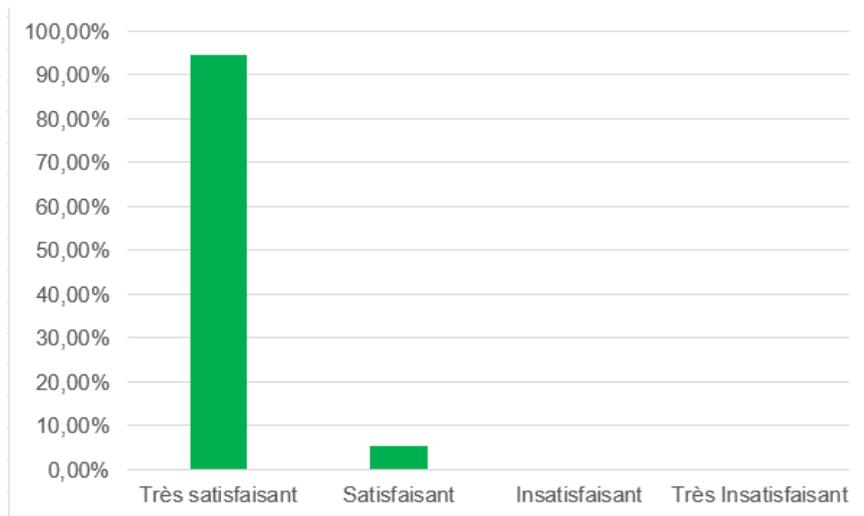


IV. QUALITE DU FORMATEUR

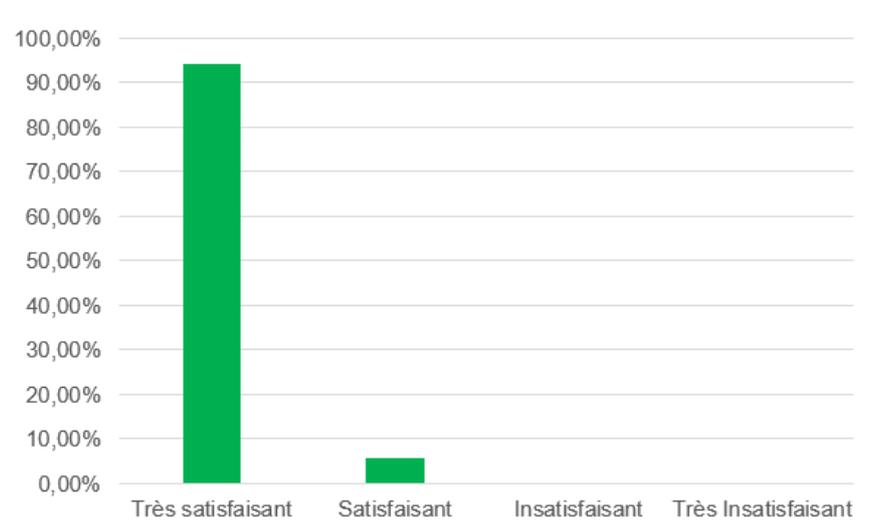
11. Expertise professionnelle



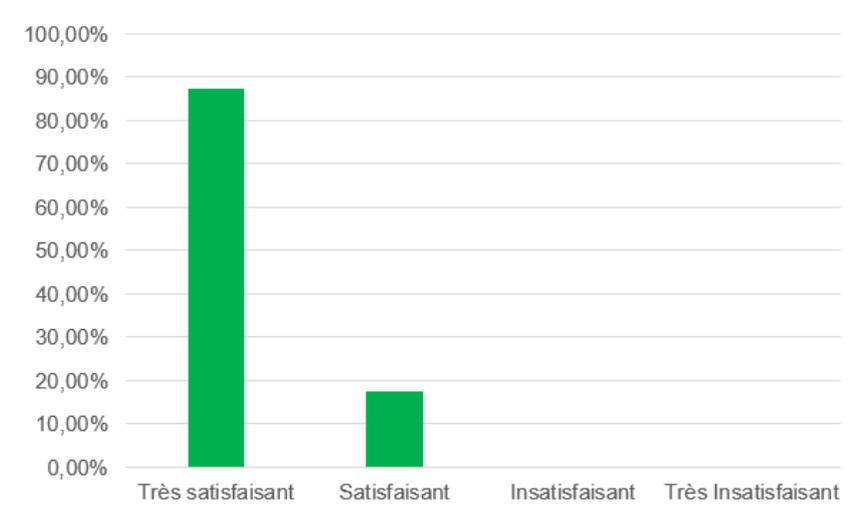
12. Qualité d'écoute et d'échanges



13. Dynamisme et animation

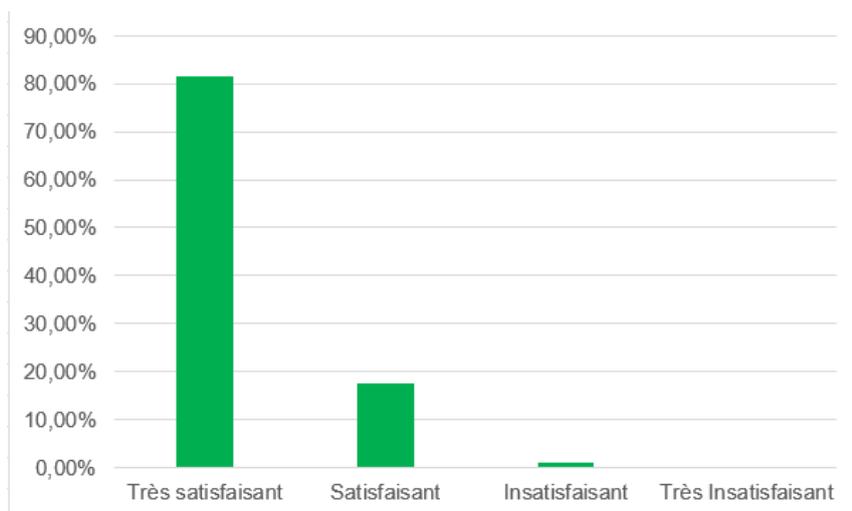


14. Méthodes pédagogiques (exercices pratiques, feedbacks...)



V. APPRECIATION GENERALE

15. Satisfaction globale



Dont :

- Management : **89,66 %** de Très satisfaisant et **10,34 %** de Satisfaisant
- Efficacité Professionnelle : **81,03 %** de Très satisfaisant, **18,10 %** de satisfaisant et **0,86 %** d'Insatisfait
- Communication : **76,36 %** de Très satisfaisant et **21,82 %** de Satisfaisant et **1,82 %** d'Insatisfait

VI. SELON VOUS, QUELS AXES DE PROGRES ?

- *Formation trop courte (1/2 journée) pour un sujet aussi vaste (Efficacité professionnelle)*
- *Formation un peu courte qui ne permet pas toujours d'approfondir (Efficacité professionnelle)*
- *Formation à distance, pas facile à intégrer pour moi*

VII. COMMENTAIRES GENERAUX SUR LA FORMATION

Management

- *Très bonne alternance entre théorie et exercices pratiques*
- *Formation riche, très bien adaptée à nos métiers.*
- *Très bonne formation aussi bien sur le contenu que l'animation*
- *Très complet et intéressante dans le cadre d'une nouvelle prise de poste de manager*
- *Formation très satisfaisante, cela m'a permis de me conforter dans mes connaissances, la partie RPS est très utile à tout manager*
- *Animateur très vivant qui nous fait participer et nous faire prendre conscience de nos points d'amélioration*

Communication

- *2 jours riches en expériences, en échanges et en apprentissages. Envie de mettre en pratique*
- *Très constructif, intéressant et interactif*
- *Super formateur avec de l'expérience et des exemples concrets qui vont m'aider dans ma fonction*
- *Sébastien est un animateur agréable qui favorise les échanges et qui maîtrise son sujet. Malheureusement, mon entreprise ne m'a pas donné assez d'informations en amont*
- *Très bon animateur, motivant qui a essayé de s'adapter au mieux au groupe et qui a su adapter le contenu entre la première et la deuxième journée. Le positionnement du Crédit Agricole sur la formation est à revoir.*
- *Un groupe trop important. Malgré cela merci à Sébastien d'avoir su adapter la formation du jour au lendemain pour répondre à nos attentes*
- *Formation dense, rythmée, un peu plus de deux jours auraient été bien*

Effacité professionnelle

- *Très satisfait de la formation et du formateur. Cela m'apporte une réelle vision d'amélioration dans mon travail au quotidien. J'ai apprécié les échanges et les rapprochements réalisés tout au long de la journée par rapport aux cas concrets rencontrés au sein de notre entreprise. Cela permet de vraiment se projeter dans une idée d'amélioration.*
- *Formation très intéressante tant pour notre vie professionnelle que personnelle. Des pistes, des idées à explorer, à appliquer au quotidien. Les exemples concrets aident à comprendre parfois des choses qui semblent un peu complexes au premier abord, mais qui finalement prennent un sens avec des exemples. Le temps passe très vite, parfois c'est un peu rapide mais très enrichissant quand même. Merci beaucoup pour cette formation !*
- *Merci pour cette journée de formation. Je n'ai pas ressenti les méfaits du "distanciel" - intervention intéressante*
- *Formation très intéressante, formateur parfait qui sait mettre en confiance. Un peu court, à refaire dans le parcours de formation de notre entreprise*
- *Formation trop courte, formateur à l'aise et qui met à l'aise. Qui inspire la joie de vivre donc moment agréable*
- *Beaucoup d'exercice, dynamique et super formateur*
- *Formation originale avec des techniques pratiques. Excellente animation*
- *Une formation très intéressante avec des mises en application et des techniques très utiles*
- *Formation très agréable, l'idéal aurait été de la faire en présentiel*
- *Cette formation est très pertinente et fournie beaucoup d'outils et suscite beaucoup de réflexion. Son contenu portant sur des savoir-faire et savoir être, il est nécessaire de les réinvestir dans le quotidien et un suivi serait très pertinent*
- *Formation intéressante, formateur très à l'écoute et fait participer, très dynamique*

VIII. COMMENTAIRE DOXAPLUS

L'ensemble des points d'insatisfaction ont été traités via notre procédure d'évènements indésirables. La plupart des éléments d'insatisfaction ont concerné l'organisation des séminaires de formations et positionnement des participants. Ces points ont été traités et réglés avec nos clients qui ont en charge l'organisation des formations intra et du positionnement de leurs participants. Doxaplus a proposé des axes de progrès qui ont porté leurs fruits sur les sessions suivantes. Le document de positionnement des formations concernées a été modifié pour plus d'efficacité.

RETOURS SATISFACTION A 3 MOIS DES PARTICIPANTS

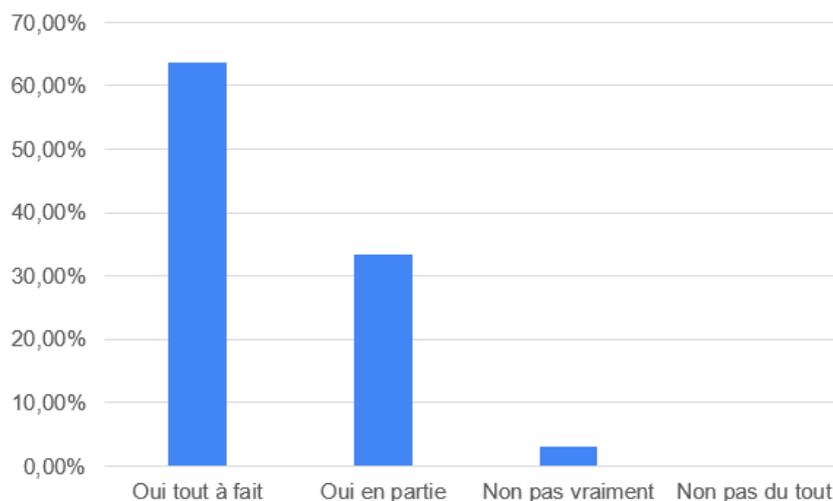
Cette année 2021, le cabinet DOXAPLUS a eu :

- Un taux de retours des questionnaires à 3 mois de **25,5%** (formations dispensées du 01/01 au 30/09/2021)

Dont

- Management : **46,66 %** de retours des questionnaires à 3 mois
- Efficacité Professionnelle : **23,33 %** de retours des questionnaires à 3 mois
- GRH : pas de formation cette année
- Communication : **6,5 %** de retours des questionnaires à 3 mois

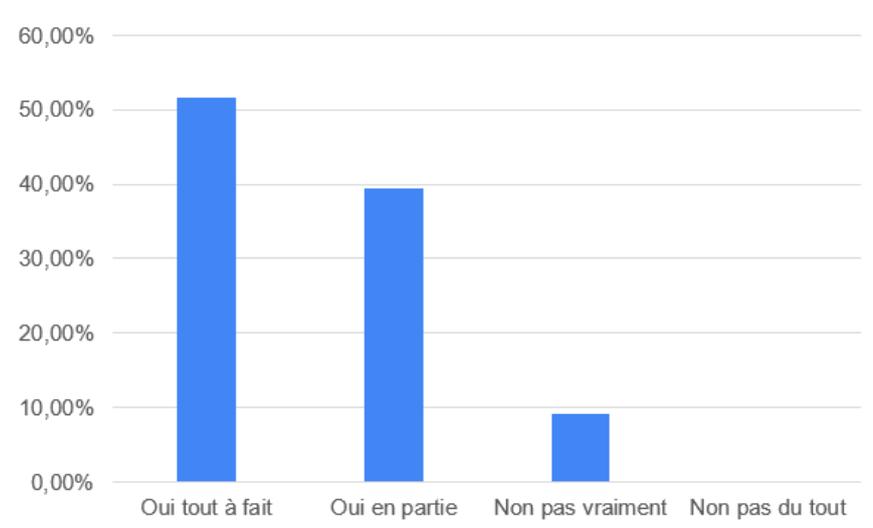
1. La formation a-t-elle répondu à vos attentes initiales ?



Détail :

- Management : **16,67 %** de « *oui, tout à fait* » et **83,33 %** de « *oui, en partie* »
- Communication : **100 %** de « *oui, tout à fait* »
- Efficacité professionnelle : **69,23 %** de « *oui, tout à fait* » et **26,92 %** de « *oui, en partie* »

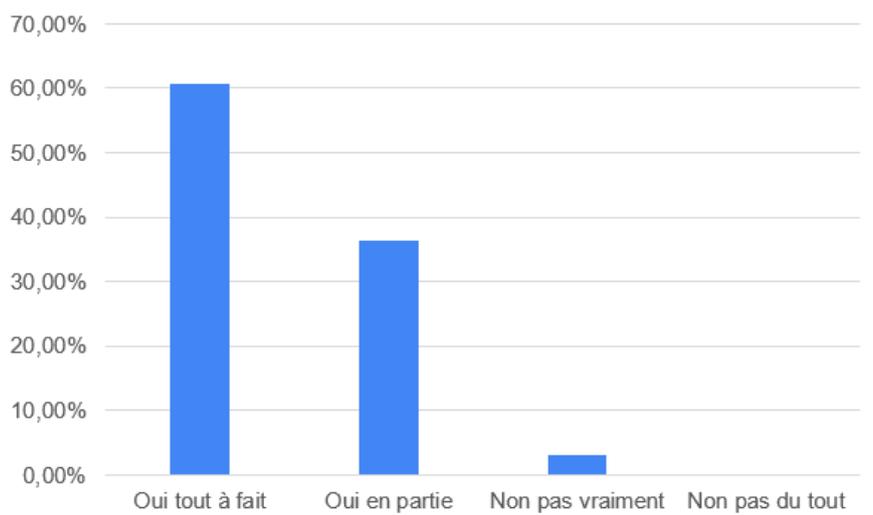
2. Pensez-vous avoir atteint les objectifs pédagogiques prévus lors de la formation ?



Détail :

- Management : **50 %** de « *oui, tout à fait* » et **50 %** de « *oui, en partie* »
- Communication : **100 %** de « *oui, tout à fait* »
- Efficacité professionnelle : **50 %** de « *oui, tout à fait* » et **38,46 %** de « *oui, en partie* » et **11,54 %** de « *non pas vraiment* »

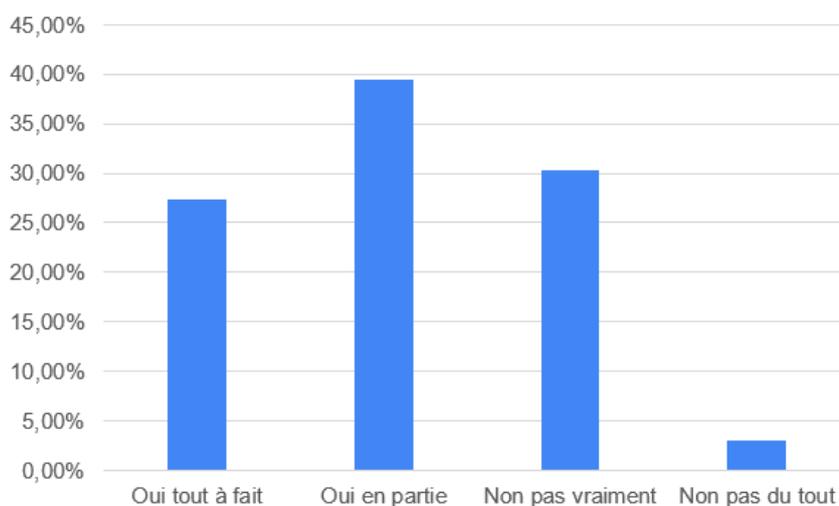
3. Estimez-vous que la formation soit en adéquation avec le métier ou les réalités du secteur ?



Détail :

- Management : **50 %** de « *oui, tout à fait* » et **50 %** de « *oui, en partie* »
- Communication : **100 %** de « *oui, tout à fait* »
- Efficacité professionnelle : **61,54 %** de « *oui, tout à fait* » et **34,62 %** de « *oui, en partie* » et **3,85** de « non pas vraiment »

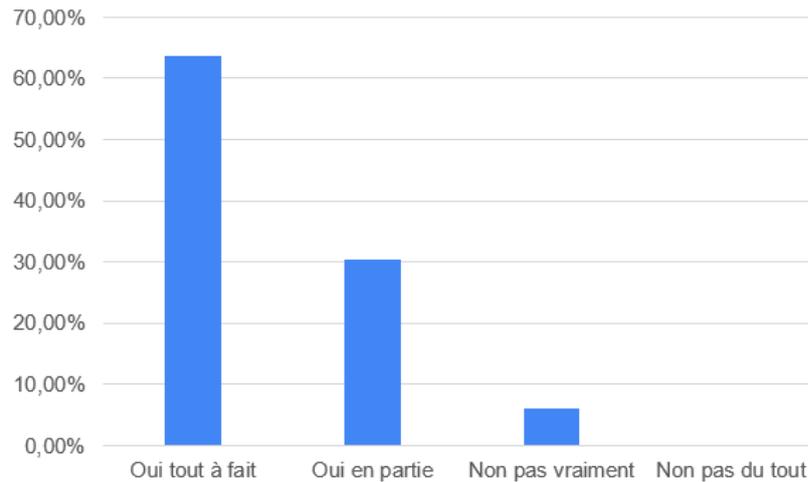
4. Pratiquez-vous régulièrement à votre poste de travail les connaissances acquises au cours de la formation ?



Détail :

- Management : **33,33 %** de « *oui, tout à fait* » et **66,67 %** de « *oui, en partie* »
- Communication : **100 %** de « *oui, tout à fait* »
- Efficacité professionnelle : **23,08 %** de « *oui, tout à fait* » et **30,77 %** de « *oui, en partie* », **26,92** de « non pas vraiment » et **3,85%** « *pas du tout* »

5. Recommanderiez-vous cette formation à une personne exerçant le même métier que vous ?



Détail :

- Management : **50 %** de « oui, tout à fait » et **50 %** de « oui, en partie »
- Communication : **100 %** de « oui, tout à fait »
- Efficacité professionnelle : **61,54 %** de « oui, tout à fait » et **34,62 %** de « oui, en partie », **3,85** de « non pas vraiment »

6. Quels éléments avez-vous le plus appréciés ?

Efficacité professionnelle

- *Les échanges avec des collègues ayant une autre organisation*
- *L'échange avec d'autres superviseurs, l'animation du formateur*
- *Les conseils du formateur après que chacun a pu exprimer ses expériences*
- *Chercher des éléments afin de faciliter et clarifier la transmission d'informations.*
- *Des conseils pour se concentrer sur soi-même comme avec les exercices de respiration, ses attentes et comment je les mets en pratique. Des techniques pour se situer et faire le point.*

Management

- *La pédagogie et la mise en pratique*
- *Formateur super, souriant, et sais de quoi il parle*
- *Les qualités d'apprentissage du formateur*

Communication

- *Formation dynamique et adaptée à notre métier*

7. Quels éléments avez-vous le moins appréciés ?

Efficacité professionnelle

- *Formation qui aurait mérité une journée supplémentaire*
- *La durée assez courte de la formation*
- *Formation trop courte, car peut être très bénéfique tout au long de notre parcours*

8. Commentaire général ?

Management

- *Cette formation m'a permis de mieux comprendre ce qu'était le rôle du leader et de savoir comment gérer certaines situations. La formation en groupe a également permis de créer une meilleure communication entre les leaders de l'entreprise.*
- *Bonne formation sur les bases et les différentes techniques de management, 3 jours de formations.*

Efficacité professionnelle

- *Formation intéressante et belle initiative du CADS, arrive peut-être un peu tôt dans notre parcours de formation et mériterait d'être sur 2 jours dont une journée plus tard dans le parcours pour qu'on se connaisse mieux*

- *Formation très intéressante, avec un formateur qui sait de quoi il parle, cette formation pourra nous servir tout au long de notre carrière dans la banque, car il nous apprend de très bonne méthode afin de gérer notre stress au quotidien. Dommage que cette formation à durer que la demi-journée.*

RETOURS SATISFACTION DES CLIENTS

Chaque année, conformément à notre procédure, nous rencontrons nos clients afin de faire un point sur leur satisfaction, concernant les formations dispensées pour leurs salariés dans leurs locaux ou en distanciel.

| ITEMS D'EVALUATION | Très satisfaisant | Satisfaisant | Insatisfaisant | Très insatisfaisant | Commentaires |
|---|-------------------|--------------|----------------|---------------------|--|
| Organisation administrative des actions de formation | 100 % | | | | <i>« L'organisation et la gestion administrative ont parfaitement répondu à nos attentes. »</i> |
| Contenu et durée des programmes de formations proposées | 100 % | | | | |
| Qualité des supports pédagogiques des formations (support, fiches outils...) | 75 % | 25 % | | | |
| La mise en œuvre par les collaborateurs des apports de la formation | 50 % | 50 % | | | |
| Appréciation générale | 100 % | | | | <i>« Nous sommes très satisfaits des formations dispensées pour nos collaborateurs » « Un partenariat très satisfaisant tant dans la qualité des contenus que de l'animation »</i> |