

## Etude de satisfaction menée auprès des clients & des participants aux formations.

Notre étude s'appuie sur plusieurs sources :

- Evaluations à chaud des participants aux formations
- Evaluations à froid (6 mois / 12 mois après la formation)
- Evaluations des commanditaires des formations – clients DRH / RH / Responsable formation

### I - Evaluations à chaud des participants

De février 2023 à octobre 2024 (376 répondants)

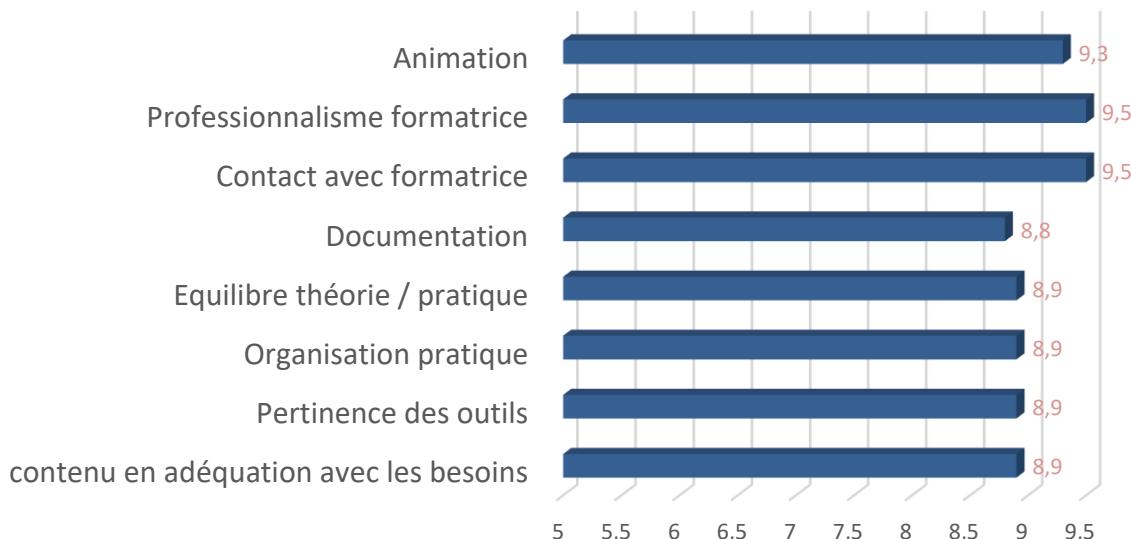
Tout au long de l'année, à l'issue des formations, nous demandons à nos participants de remplir un questionnaire de satisfaction.

Ci-dessous les résultats mesurés de février 2023 à octobre 2024

**Indice de satisfaction générale : 9,1/10**

**Taux de recommandation à un collègue : 9,1/10**

#### Evaluations des participants formation (376 répondants)



## Ce que les participants apprécient le plus :

La plupart (36 %) apprécie les mises en situations / jeux de rôle / ateliers ludiques / outils

23 % apprécie les échanges avec la(les) formatrices, échange d'expérience / les échanges constructifs

Pour le reste à part égale, on retrouve :

- Le professionnalisme, dynamisme, énergie de la (des) formatrices
- La clarté, la simplicité des explications / les réponses données tout au long de la formation
- L'animation,
- L'alternance de théorie / pratique
- Les exemples donnés concrets / réels /
- Les quiz sur Forms

## Ce qu'ils aiment le moins : (150 réponses sur 376)

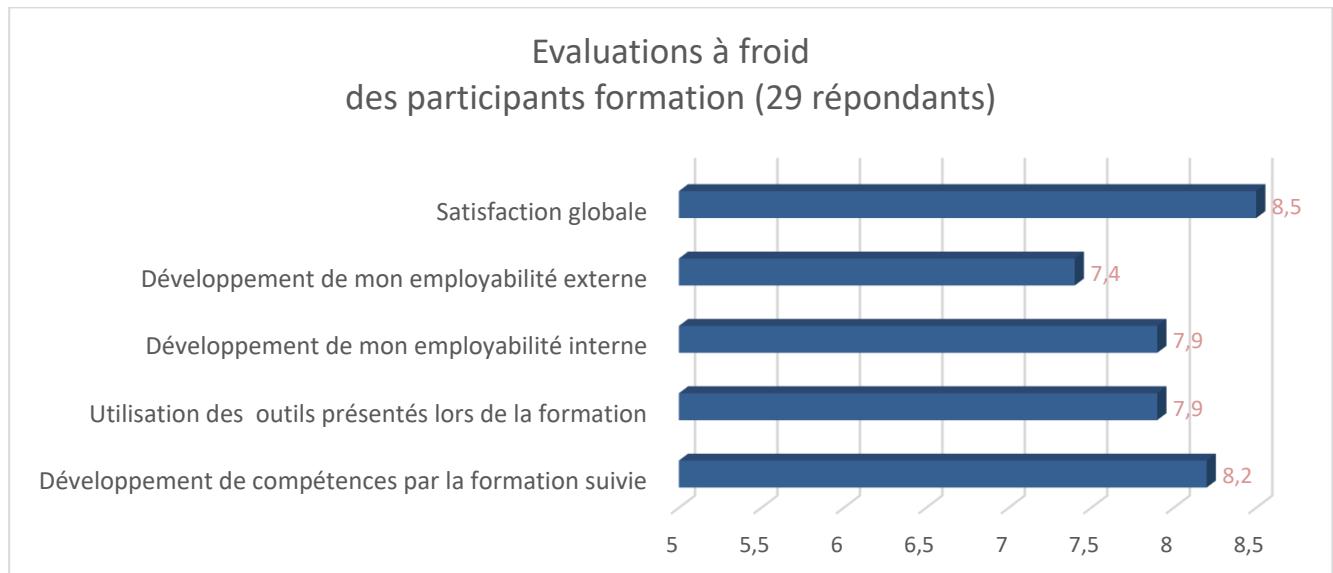
La plupart (25%) aurait aimé que la formation soit plus longue, 25% des remarques sont fait sur le distanciel qui est moins adapté pour ce type de formation.

Pour le reste, quelques remarques marginales sur :

- Faire des piqûres de rappel (cité 6 fois)
- Avoir des vidéos sur la bonne manière d'aborder les choses (cité 5 fois),
- Le volet théorique trop scolaire, avoir la documentation avant la formation pour prendre des notes, avoir plus de documentations, trop de slides, les slides un peu chargés,...
- Nombre de participants trop faible,
- Pas toujours du fait de CIF : Le repas, le froid dans la salle, le parking, la logistique

## **II – Evaluation à froid**

6 à 12 mois après la formation, nous avons interrogé les participants sur leurs connaissances et leur satisfaction par rapport à la formation suivie. Ci-dessous leurs réponses :



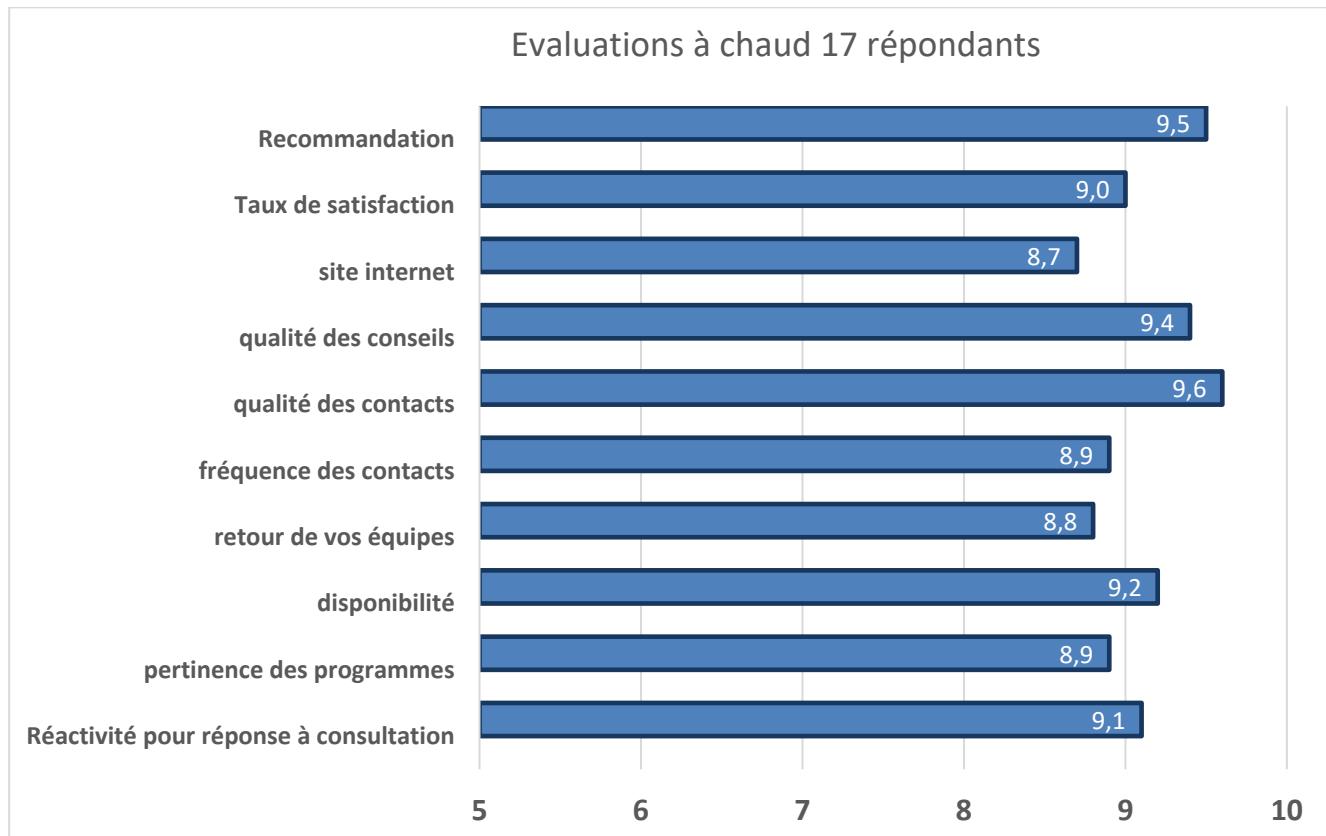
Niveau de connaissances sur le sujet avant la formation : 5/10

Niveau de connaissances sur le sujet après la formation : 8/10



**Niveau de satisfaction globale : 8,5 /10**

### III - Etude auprès des clients (commanditaires des formations) en octobre 2024 :



**17 personnes** ont répondu.

Ce qu'ils apprécient le plus :

Le professionnalisme (4 fois), sa capacité d'écoute (7 fois), sa gentillesse, la convivialité, la proximité (2 fois), la qualité des échanges (4 fois), la capacité d'adaptation aux besoins et aux demandes personnalisées (4 fois), la qualité des conseils et réponses apportées, la réactivité (3 fois), la qualité des formations, innovation, disponibilité (2 fois), l'attention, relation de confiance avec Christine, la rapidité à trouver des solutions, transparence des échanges avec Christine, sa connaissance de l'industrie, des métiers et des contraintes en production.

Les points à améliorer : Rien (9 fois), programmation des inters (1 fois), tarifs un peu élevés (1 fois)

Quant aux OPCO qui ont été interrogés sur la rigueur, la réactivité, la disponibilité par rapport aux documents fournis pour le financement des formations, c'est un 10/10 😊



Grâce à cette étude, Coaching Impulsion Formation a décidé de :

- Faire moins de formation en distanciel (déjà enclenché, se fera désormais uniquement sur demande)
- Ajouter en option dans nos offres, **un rendez-vous individuel d'1h30 pour chaque participant** afin d'étudier et répondre encore mieux aux besoins de chacun
- Remise aux participants **d'un livret avec des fiches pratiques** reprenant les principaux outils de la formation,
- Continuer de remettre en forme et alléger les **supports de formation**,
- Proposer des **piques de rappel** quelques mois plus tard,
- Mettre à disposition **une bibliographie** pour les personnes qui le souhaitent (à préciser dans livret d'accueil)
- Prêter les livres de cette bibliographie aux personnes intéressées (mettre en place un système de suivi pour ces prêts)

Merci à tous d'avoir pris le temps de nous répondre et nous aider à améliorer encore notre prestation.

Au plaisir d'échanger sur vos projets de formation et coaching.