

Résultats annuels satisfaction et performance 2019

Table des matières

METHODOLOGIE D’EVALUATION	2
BAROMETRE 2019 ENTREPRISES	4
BAROMETRE 2019 ECOLES	7
ANNEXES.....	9

METHODOLOGIE D'ÉVALUATION

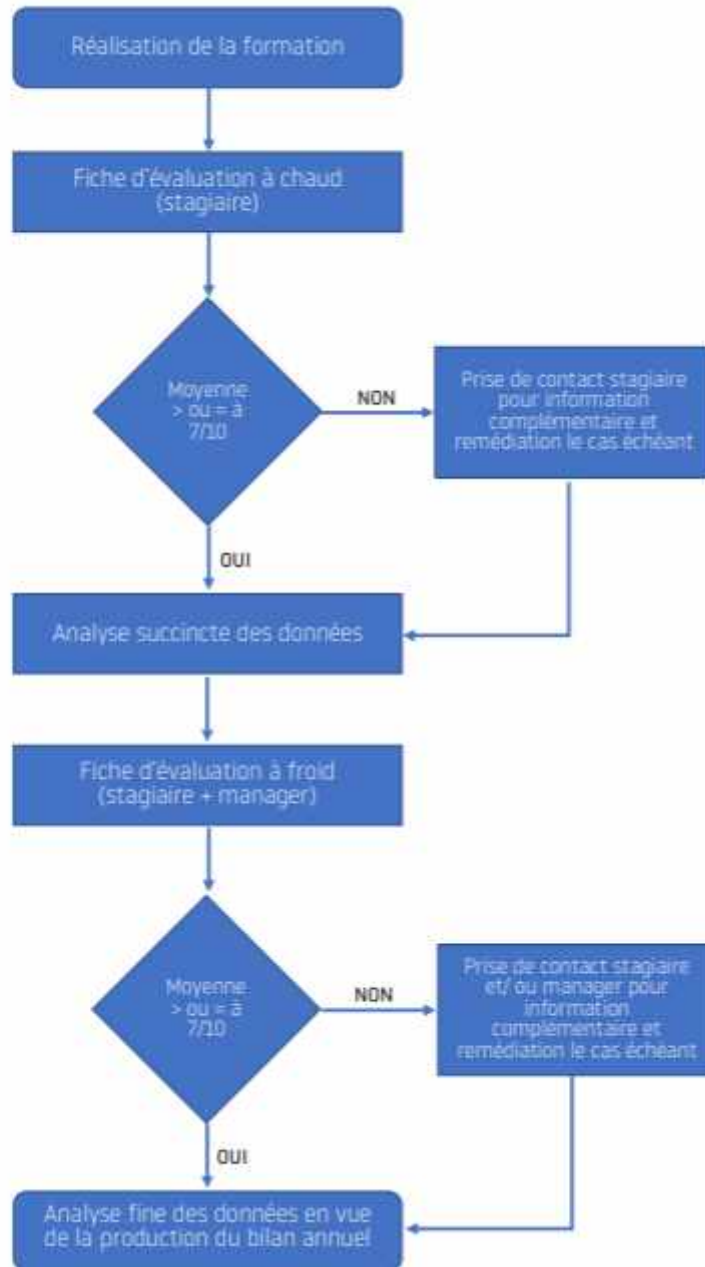
Les indicateurs concernés dans ce document font l'objet d'un traitement systématique après chaque session de formation sous forme de séminaire comprenant l'ensemble de l'équipe pédagogique.

Cela concerne notre référentiel d'évaluation qui se fait en 4 temps :

- **évaluation à chaud par l'apprenant** le dernier jour de la session de formation ; (questionnaires consultables en annexe)
- **évaluation à chaud par le prescripteur** de la formation, 10 jours après la fin de la session de formation ; (questionnaire consultable en annexe)
- **évaluation à froid (+3 mois) par l'apprenant et le prescripteur** pour mesurer l'effectivité du transfert de compétences (questionnaire consultable en annexe)
- **analyse des données** recueillies dans une logique d'amélioration continue.

Ces retours sont systématiquement pris en compte et permettent de faire évoluer aussi bien les contenus que les méthodes et moyens pédagogiques ou les supports. Dans le cadre de notre plan d'amélioration continue, chaque évaluation faisant l'objet d'une remarque négative est analysée pour revoir éventuellement la procédure ou méthodologie mise en cause. Dans ce cas, cela entraîne une modification du ou des documents de référence liés à la remarque.

LOGIGRAMME D'ÉVALUATION CONTINUE DES FORMATIONS



BAROMETRE 2019 ENTREPRISES

- **Données d'entrée**

Nombre de stagiaires entreprises en 2019	104
Nombre d'heures de formation	665
Nombre d'entreprises clientes	31

Les institutionnels qui nous ont fait confiance :



- **Satisfaction**

Taux de recommandation de formations en 2019 par des entreprises qui avaient déjà suivi une formation en 2018 ¹	38%
Taux d'abandon en cours de formation	0%

¹ Le taux de recommandation est calculé ainsi : $[(\text{nombre total clients formation au 31/12/19} - \text{nombre total nouveaux clients formations au 31/12/19}) / \text{nombre total clients formation au 31/12/18}] * 100$

Top 3 des formations entreprises les plus plébiscitées en 2019

W3A. Wordpress 1 : gérer un site vitrine	Dispensée 10 fois en 2019, soit 11% de nos formations entreprise.
R3B. LinkedIn 2 : optimiser son commercial et réseauter	Dispensée 7 fois en 2019, soit 8% de nos formations entreprise.
E1. E-réputation : surveiller et renforcer l'image de son entreprise sur le net	Dispensée 6 fois en 2019, soit 7% de nos formations entreprise.
W5. Google Analytics : suivre la performance d'un site internet	Dispensée 6 fois en 2019, soit 7% de nos formations entreprise.

- **Performance**

Taux de retour des évaluations (à chaud et à froid) en 2019	34%
Taux d'atteinte des objectifs ²	98%
Taux de satisfaction global ³	98%

Ci-dessous le taux de satisfaction détaillé par module de formation, pour lesquels nous possédons un retour d'évaluation des apprenants.

² L'apprenant sélectionne entre : tout à fait satisfaisant, assez satisfaisant, peu satisfaisant, pas du tout satisfaisant. Les 4 items font l'objet d'une note de 1 à 4 (1= pas du tout satisfaisant, 4= tout à fait satisfaisant) qui permettent de calculer la moyenne.

³ Moyenne des taux de satisfaction par formation

<i>Intitulé module</i>	<i>Taux de satisfaction stagiaires</i>	<i>Nombre d'évaluations retournées</i>
C4. Créer un site onepage efficace	100%	2
C5. Créer un site multipages efficace	100%	6
E2. Construire son identité personnelle sur le net (personal branding)	100%	1
O1. Google Forms : concevoir une enquête en ligne	88%	2
O5. Excel : démarrer avec le tableur	100%	1
R1A. Comprendre et démarrer sur les réseaux sociaux	100%	4
R2A. Facebook 1 : démarrer sa page professionnelle	100%	4
R2B. Facebook 2 : déployer ses ventes et la publicité	100%	1
R3A. LinkedIn 1 : créer et animer sa page	100%	1
R3B. LinkedIn 2 : optimiser son commercial et réseauter	100%	5
W3A. Wordpress 1 : gérer un site vitrine	100%	5
W5. Google Analytics : suivre la performance d'un site internet	75%	1
W7. SEO : optimiser le référencement naturel	100%	1
W8. Newsletter et SMS : vendre avec le digital	75%	1

BAROMETRE 2019 ECOLES

- **Données d'entrée**

Nombre d'apprenants écoles en 2019 <ul style="list-style-type: none"> • dont < BAC +3 • dont BAC +3 à BAC +5 	321 7 314
Nombre d'heures de formation dispensées en 2019	339
Nombre d'institutions pour lesquelles nous sommes intervenues en 2019	2 SCIENCES U LYON GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT

- **Satisfaction**

Voici la liste des 14 modules de formations sur lesquels nous sommes intervenues en 2019.

Il est à noter que les parcours pédagogiques et leurs contenus évoluent tous les 3 ans à Sciences U Lyon, afin d'être toujours en accord avec les besoins en compétences sur le marché du travail : cela explique qu'aucun module n'ait d'historique d'enseignement antérieur à 2017.

Ecole	Classe	Niveau	Intitulé	Enseigné depuis
SCIENCES U LYON	RDUC	BAC +3	Marketing Communication Web	2017
SCIENCES U LYON	MSCM	BAC +5	Jurys de sortie, évaluation de mémoire	2018
SCIENCES U LYON	AWM	BAC +2	Techniques Rédactionnelles	2017
SCIENCES U LYON	AWM	BAC +2	Gestion et relation clients	2018
SCIENCES U LYON	AWM	BAC +2	Webmarketing Communication Digitale	2017
SCIENCES U LYON	MSCM	BAC +5	Stratégie multicanale et CRM	2017
SCIENCES U LYON	MPWD	BAC +5	Stratégie de com et com digitale	2018
SCIENCES U LYON	MSCM	BAC +5	Tutorat mémoire fin d'études	2015
SCIENCES U LYON	RPMC	BAC +3	Stratégie Multicanale	2018
SCIENCES U LYON	MSCM	BAC +5	Audit et stratégie de communication	2018
SCIENCES U LYON	MMPC	BAC+5	Méthodologie mémoire	2018
SCIENCES U LYON	MPWD	BAC+5	Communication Digitale	2017
SCIENCES U LYON	MSCM	BAC +5	Elaboration & pilotage strategie du design graphique	2018
GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT	ROU	BAC +3	Jurys de sortie	2016

- **Performance**

Le taux de réussite moyen par module est de 99%⁴.

Le taux de réussite correspond au nombre d'apprenants qui ont réussi l'examen final du module du « premier coup » (avant rattrapage) / nombre d'apprenants total du module.

<i>Ecole</i>	<i>Classe</i>	<i>Niveau</i>	<i>Intitulé</i>	<i>Taux de réussite au module</i>
SCIENCES U LYON	RDUC	BAC +3	Marketing Communication Web	100%
SCIENCES U LYON	MSCM	BAC +5	Jurys de sortie, évaluation de mémoire	n/a
SCIENCES U LYON	AWM	BAC +2	Techniques Rédactionnelles	100%
SCIENCES U LYON	AWM	BAC +2	Gestion et relation clients	100%
SCIENCES U LYON	AWM	BAC +2	Webmarketing Communication Digitale	100%
SCIENCES U LYON	MSCM	BAC +5	Stratégie multicanale et CRM	100%
SCIENCES U LYON	MPWD	BAC +5	Stratégie de com et com digitale	100%
SCIENCES U LYON	MSCM	BAC +5	Tutorat mémoire fin d'études	84%
SCIENCES U LYON	RPMC	BAC +3	Stratégie Multicanale	100%
SCIENCES U LYON	MSCM	BAC +5	Audit et stratégie de communication	100%
SCIENCES U LYON	MMPC	BAC+5	Méthodologie mémoire	n/a
SCIENCES U LYON	MPWD	BAC+5	Communication Digitale	100%
SCIENCES U LYON	MSCM	BAC +5	Elaboration & pilotage strategie du design graphique	100%
GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT	ROU	BAC +3	Jurys de sortie	n/a

n/a : aucune évaluation n'était prévue pour ce module par l'institution OU la formatrice est intervenue uniquement pour évaluer une prestation qui n'était pas issue d'une formation préalable de sa part.

⁴ Il est calculé par une moyenne arithmétique des différents taux de réussite de chaque module.

ANNEXES

- **Questionnaire d'évaluation à chaud – ENTREPRISE**

Nom et prénom :

Entreprise :

Intitulé de la formation :

Date :

Ce questionnaire a pour objectif de vous donner la parole afin d'améliorer la qualité de nos formations. Cochez la case qui correspond à votre niveau de satisfaction.

	Pas du tout satisfaisant	Peu satisfaisant	Assez satisfaisant	Tout à fait satisfaisant
1. Atteinte des objectifs de la formation				
2. Clarté des propos				
3. Répartition équilibrée entre enseignements théoriques et cas pratiques				
4. Utilité et précision de la documentation (support projeté, tableaux...)				
5. Organisation de la formation : lieu, process d'information, échanges...				
Mes appréciations sur le rythme de la formation et son niveau de difficulté	Ce que j'ai appris, que je vais mettre en pratique			
Ce que j'ai particulièrement apprécié	Ce que j'aimerais apprendre plus en détail, à compléter par une formation supplémentaire			
Mes remarques et suggestions				

Signature

• Questionnaire d'évaluation à chaud – ETUDIANT

Vous venez de finir votre module de formation et nous aimerions que vous nous donniez vos impressions sur ce qui vous a été présenté. Ceci est important pour nous, car cela peut nous aider à rendre les prochaines sessions.

Dites ce que vous pensez vraiment et de manière constructive. Tout ce que vous écrivez est confidentiel et l'information ne sera utilisée que dans un souci de rendre les cours plus adaptés à vos besoins.

Merci de votre collaboration.

***Obligatoire**

1. Adresse e-mail *

2. Nom du module suivi *

I - CONTENU

3. I - CONTENU *

Une seule réponse possible par ligne.

	Très insuffisant	Insuffisant	Correct	Apprécié	Très apprécié
Clarté des objectifs du module	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Savoirs acquis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Couverture du sujet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durée du module	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisation et gestion des cours	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Commentaire concernant les aspects du contenu de ce module de formation (aspects positifs et points à améliorer)

II - Supports de formation

5. II - Supports de formation *

Une seule réponse possible par ligne.

	Très insuffisant	Insuffisant	Correct	Apprécié	Très apprécié
Efficacité et clarté des supports de formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intérêt des supports de formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exploitation et utilité des supports de formation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Remarques sur les méthodes d'enseignement, des supports et des polycopiés utilisés

III - Efficacité du formateur

7. III - Efficacité du formateur *

Une seule réponse possible par ligne.

	Très insuffisant	Insuffisant	Correct	Apprécié	Très apprécié
Maîtrise du sujet, professionalisme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacité à susciter et à soutenir l'intérêt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacité de transférer / communiquer efficacement les connaissances	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ouverture envers les idées des apprenants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encouragement à la participation de l'apprenant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestion du temps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualité du discours de l'animation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Observations éventuelles

IV - Aspects généraux

9. Le module a-t-il répondu à vos attentes ? *

Une seule réponse possible.

Oui

Non

10. Ce que j'ai le plus appris, ce qui pourrait être amélioré : *

11. Votre note "coup de coeur" du module. Le module a-t-il répondu à vos attentes :

Une seule réponse possible.

Peu apprécié

Apprécié

Très apprécié

• **Questionnaire d'évaluation à chaud – PRESCRIPTEUR**

Commanditaire (client)	
Nom et prénom des stagiaires	
Intitulé de la formation	
Dates de la formation	
Questionnaire complété le	

Suite à la formation à laquelle votre salarié a participé, nous souhaiterions recueillir votre avis afin de connaître l'impact de cette formation.

Ce questionnaire comporte une série de questions auxquelles nous vous demandons de bien vouloir répondre. Nous comptons beaucoup sur vos remarques et suggestions pour améliorer la qualité de nos futures actions de formations.

Qui était à l'initiative de cette formation ?	Vous-même	Votre collaborateur	Volonté commune	Autre personne :
--	-----------	---------------------	-----------------	------------------

	Pas du tout satisfaisant	Peu satisfaisant	Assez satisfaisant	Tout à fait satisfaisant
1. Votre degré de satisfaction concernant la prestation ?				
2. Information sur le planning, les contenus de la formation.. en amont de la prestation ?				

3. Le lien « organisme – prescripteur » au cours de la prestation (ex : retours sur le déroulement, disponibilité et réactivité des professionnels) ?				
4. La restitution des documents administratifs (ex : émargements, attestations de participation) en fin de prestation ?				
5. La restitution des bilans pédagogiques (ex : compte-rendu et plan d'action) en fin de prestation ?				
6. Organisation de la formation : lieu, process d'information, échanges, accessibilité des lieux...				
7. La pertinence de la prestation par rapport à vos attentes ?				

Pour chacune des propositions suivantes, vous pouvez cocher la case qui correspond à votre opinion :

	Oui, tout à fait	Plutôt oui	Plutôt non	Non, pas du tout	Je ne sais pas	Non concerné
Votre collaborateur avait-il besoin de suivre cette formation pour acquérir ou renforcer ses compétences ?						
La façon de travailler de votre collaborateur s'est-elle modifiée à l'issue de la formation ?						
Selon vous, la formation suivie par votre collaborateur a-t-elle eu une incidence positive sur le travail d'équipe ?						

	Oui, tout à fait	Plutôt oui	Plutôt non	Non, pas du tout	Je ne sais pas	Non concerné
Diriez-vous que cette formation a contribué à maintenir votre collaborateur dans son emploi ?						
Au regard de l'objectif visé, le résultat est-il atteint ?						

	Disposer de plus de temps de mise en pratique	Disposer d'outils adaptés	Etre accompagné par vous ou un collègue	Etre guidé par vous ou un collègue	Autre : Précisez	Non concerné
Selon vous, qu'est ce qui pourrait encore améliorer la mise en pratique de sa formation ?						

- Depuis la fin de sa formation, votre collaborateur a-t-il pu mettre en pratique les compétences acquises ?

- Oui tout à fait
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non, pas du tout
- Ne sait pas
- Non concerné

- Si « oui tout à fait » ou « oui plutôt », à quelle fréquence ?

- Très régulièrement

- Régulièrement
- Occasionnellement
- Ne sait pas
- Non concerné

○ **Si « plutôt non » ou « non pas du tout », quelles en sont les raisons ?**

- Sa maîtrise insuffisante des compétences
- Son manque de pratique
- Sa préférence pour les méthodes utilisées antérieurement
- Des priorités différentes choisies
- Un contexte défavorable
- Il ne dispose pas encore des outils adaptés
- Autre, précisez :

● **D'une manière générale, cette formation a-t-elle répondu à vos attentes ?**

Oui, tout à fait	Plutôt oui	Plutôt non	Non, pas du tout

● **Quelles remarques ou suggestions, pourriez vous faire pour nous aider à améliorer notre formation ?**

● **Pour continuer à progresser, vous souhaiteriez que votre collaborateur puisse bénéficier :**

- D'un accompagnement individualisé sur son lieu de travail.
- D'une journée de formation complémentaire dans quelques mois (piqûre de rappel).
- D'un approfondissement sur un des sujets abordés. Précisez lequel :

- D'une formation sur d'autres thèmes. Précisez lesquels :

Nous vous remercions pour votre participation et nous espérons pouvoir vous rencontrer prochainement pour vous transmettre les résultats des évaluations liées à cette formation.

Si vous souhaitez des informations complémentaires, vous pouvez nous contacter par mail ou par téléphone.

- **Questionnaire d'évaluation à froid**

Votre formation chez Boostacom

Vous avez suivi une de nos formations, il y a un peu plus de 3 mois maintenant.

Dans le cadre du maintien de notre certification qualité et afin de pouvoir évaluer votre satisfaction quant à vos acquis lors de notre prestation de formation, nous vous prions de bien vouloir répondre à ces 4 questions !

Merci par avance pour le temps que vous y accorderez !

1. Nom, Prénom et Entreprise.

Passer à la question 2

Application des connaissances acquises

2. Avez-vous pu appliquer les connaissances que vous avez acquises lors de la formation ?

Une seule réponse possible.

- Pas du tout
- Plutôt Non
- Plutôt Oui
- Tout à fait

Passer à la question 3

Développement des compétences

3. Avez-vous pu développer de nouvelles compétences liées à votre situation de travail ?

Une seule réponse possible.

- Pas du tout
- Plutôt Non
- Plutôt Oui
- Tout à fait

Performance individuelle

4. Estimez-vous que la formation ait eu un impact sur votre performance individuelle ?

Une seule réponse possible.

- Pas du tout
- Plutôt Non
- Plutôt Oui
- Tout à fait

Passer à la question 5

Formations complémentaires

5. De quels points de formation complémentaires auriez-vous besoin aujourd'hui afin d'aller plus loin ?

Passer à la question 6

Merci pour votre participation !

6. Notez ci-dessous vos éventuelles remarques.
