

Résultats annuels satisfaction et performance 2021

Table des matières

METHODOLOGIE D’EVALUATION	2
BAROMETRE 2021 ENTREPRISES	4
BAROMETRE 2021 ECOLES	7
ANNEXES.....	9

METHODOLOGIE D'ÉVALUATION

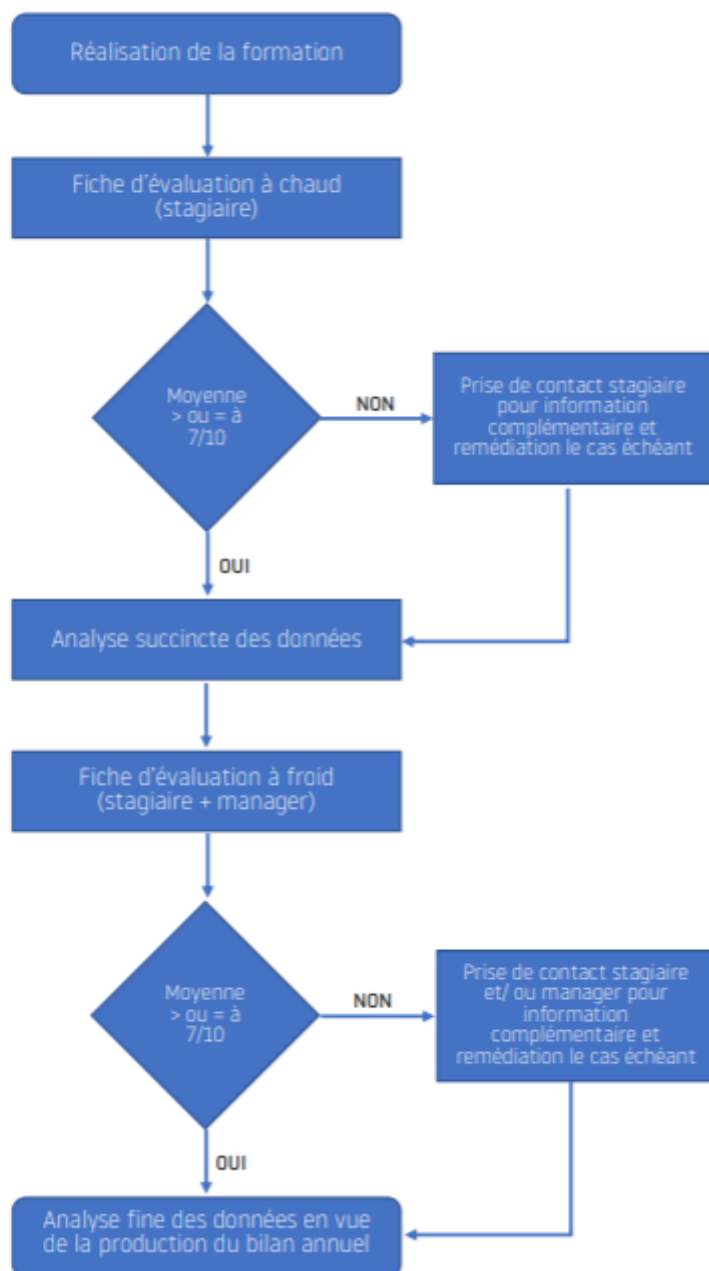
Les indicateurs concernés dans ce document font l'objet d'un traitement systématique après chaque session de formation sous forme de séminaire comprenant l'ensemble de l'équipe pédagogique.

Cela concerne notre référentiel d'évaluation qui se fait en 3 temps :

- **évaluation à chaud par l'apprenant** le dernier jour de la session de formation ; (questionnaires consultables 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 2021 ENTREPRISES

- **Données d'entrée**

	2021	2020	% Evolution
Nombre de stagiaires entreprises	66	67	-1,5 %
Nombre d'heures de formation	305	277	+10 %
Nombre d'entreprises clientes	21	30	-3 %

Les institutionnels qui nous ont fait confiance :



- **Satisfaction**

	2021	2020	% Evolution
Taux de recommande de formations ¹	33 %	55 %	-22 points
Taux d'abandon en cours de formation	0%	0%	-

¹ Le taux de recommande est calculé ainsi, d'une année sur l'autre : $[(\text{nombre total clients formation au } 31/12/21 - \text{nombre total nouveaux clients formations au } 31/12/21) / \text{nombre total clients formation au } 31/12/20] * 100$

Top 3 des formations entreprises les plus plébiscitées en 2020

W3A. Gérer son site internet Wordpress	Dispensée 9 fois en 2021, soit 22% de nos formations entreprise.
R2A. Facebook 1 : démarrer sa page professionnelle	Dispensée 6 fois en 2021, soit 15% de nos formations entreprise.
R3A. LinkedIn 1 : démarrer sa page professionnelle	Dispensée 5 fois en 2020, soit 12% de nos formations entreprise.

- **Performance**

	2021	2020	Evolution
Taux de retour des évaluations (à chaud)	100%	95%	+5 points
Taux d'atteinte des objectifs ²	98%	98%	-
Taux de satisfaction global à chaud ³	98%	97%	+1 point
Taux de retour des évaluations à froid ⁴	81%	27%	+54 points
Taux de satisfaction global à froid ³	80%	83%	-3 points

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

⁴ Les évaluations à froid sont soumises au stagiaire après un délai minimal de 90 jours après la fin de la formation.

- Performance – Détail satisfaction à chaud**

Intitulé formation	Taux de satisfaction stagiaires à chaud	Taux d'enquêtes satisfaction retournées	Atteinte et objectifs de la formation	Répartition équilibrée entre théorie et cas pratiques d'application
M1. Construire une stratégie éditoriale sur le web	100%	100%	100%	100%
R2A. Facebook 1 : créer sa page professionnelle	98%	100%	100%	97%
R1A. Comprendre et démarrer sur les réseaux sociaux	99%	100%	98%	100%
W3A. Wordpress 1 : gérer son site internet	99%	100%	100%	100%
R8. E-reputation : Google my Business et le marketing des avis	100%	100%	100%	100%
W5. Google Analytics	100%	100%	100%	100%
R3A. LinkedIn 1 : créer sa page professionnelle	97%	100%	95%	98%
S2. Construire sa stratégie digitale	98%	100%	100%	100%
W9. Le picture marketing	93%	100%	90%	95%
S3. Définir son plan de communication annuel	100%	100%	75%	75%
W7. SEO : optimiser le référencement naturel	100%	100%	100%	100%
W8 Newsletter et SMS : vendre avec le digital	100%	100%	100%	100%
R7. YouTube : utiliser la puissance du video marketing	100%	100%	100%	100%
R2B. Facebook 2 : déployer ses ventes et la publicité	100%	100%	100%	100%

- Performance – Détail satisfaction à froid**

Intitulé formation	Taux de satisfaction stagiaires à froid	Taux d'enquêtes satisfaction retournées
M1. Construire une stratégie éditoriale sur le web	96%	100%
R1A. Comprendre et démarrer sur les réseaux sociaux	100%	33%
R2A. Facebook 1 : créer sa page professionnelle	78%	56%
R2B. Facebook 2 : déployer ses ventes et la publicité	100%	100%
R3A. LinkedIn 1 : créer sa page professionnelle	70%	43%
R7. youTube : utiliser la puissance du video marketing	100%	100%
R8. E-reputation : Google my Business et le marketing des avis	100%	80%
S2. Construire sa stratégie digitale	90%	100%
W3A. Wordpress 1 : gérer son site internet	78%	43%
W5. Google Analytics	98%	100%
W7. SEO : optimiser le référencement naturel	100%	100%
W8 Newsletter et SMS : vendre avec le digital	100%	100%
W9. Le picture marketing	74%	83%

BAROMETRE 2021 ECOLES

- **Données d'entrée**

Nombre d'apprenants écoles en 2020 <ul style="list-style-type: none"> • dont < BAC +3 • dont BAC +3 à BAC +5 	66 12 54
Nombre d'heures de formation dispensées en 2021	65
Nombre d'institutions pour lesquelles nous sommes intervenues en 2020	2 SCIENCES U LYON GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT

- **Satisfaction**

Voici la liste des 4 modules de formations sur lesquels nous sommes intervenues en 2021.

Il est à noter que les parcours pédagogiques et leurs contenus évoluent tous les 3 à 4 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 2018.

Ecole	Classe	Niveau	Intitulé	Enseigné depuis
SCIENCES U LYON	MMPC	BAC+5	Méthodologie mémoire	2018
SCIENCES U LYON	MSCM	BAC +5	Elaboration & pilotage de la stratégie de marque	2018
SCIENCES U LYON	MSCM	BAC +5	Suivis mémoires	2015
GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT	ROU	BAC +3	Jurys de sortie	2016

- **Performance**

Le taux de réussite moyen par module est de 100%⁵.

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.

Ecole	Classe	Niveau	Intitulé	Taux de réussite au module	Taux de satisfaction
SCIENCES U LYON	MMPC	BAC+5	Méthodologie mémoire	n/a	87%
SCIENCES U LYON	MSCM	BAC +5	Elaboration & pilotage de la stratégie de marque	100%	non évalué
SCIENCES U LYON	MSCM	BAC +5	Suivis mémoires	100%	n/a
GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT	ROU	BAC +3	Jurys de sortie	n/a	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.

⁵ 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 photocopiés 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.
