

Essentiel Formation Entreprises

2I-F

Enquête « Satisfaction stagiaires »

Réalisée du 19 au 26 septembre 2017 par



Sommaire

- Méthodologie de travail p. 03
- Evaluation globale p. 04
- Zoom OPCA ADEFIM p. 06
- Zoom OPCA AFDAS p. 08
- Zoom OPCA AGEFOS p. 10
- Zoom OPCA FORCO p. 12
- Zoom OPCA TRANSPORTS ET SERVICESp. 14
- Zoom OPCA OPCALIA p. 16
- Zoom OPCA UNIFAF p. 18
- Zoom OPCA UNIFORMATION p. 20
- Remarques à prendre en compte p. 22

Méthodologie de travail

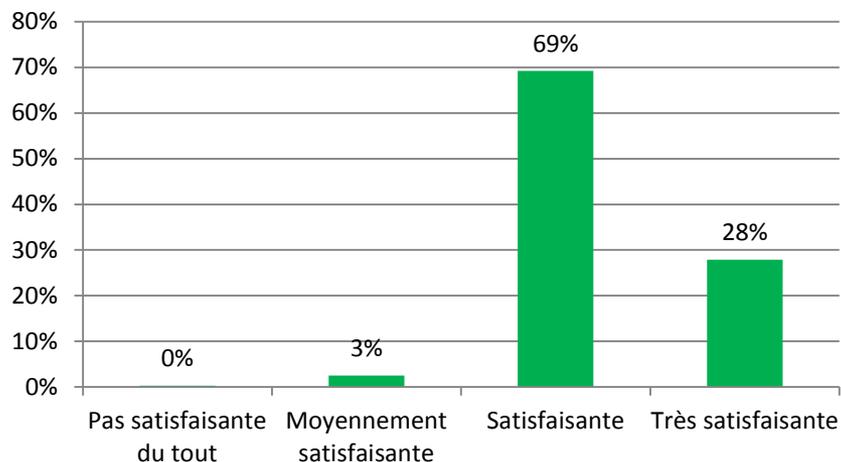
Prestataire indépendant et spécialiste de la relation client depuis 2003, nous réalisons des enquêtes permettant, entre autre, la mesure de la satisfaction client.

L'enquête « *Satisfaction stagiaires d'Essentiel Formation Entreprises et de 2 I-F du Groupe Zénos* » a été administrée :

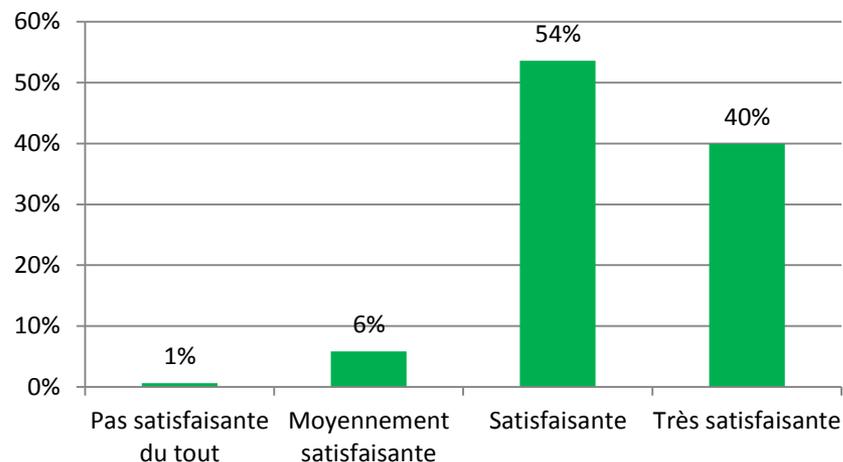
- par un questionnaire téléphonique entre le 19 et le 26 septembre 2017,
- sur un échantillon aléatoire de :
 - 630 stagiaires (extrait d'un fichier de 2100 stagiaires),
 - qui ont suivi une formation, dans le cadre du CPF en langue ou bureautique entre juin 2016 et juin 2017,
 - issus de 8 OPCA principaux en termes de volume de stagiaires formés

Evaluation globale (tous OPCA confondus)

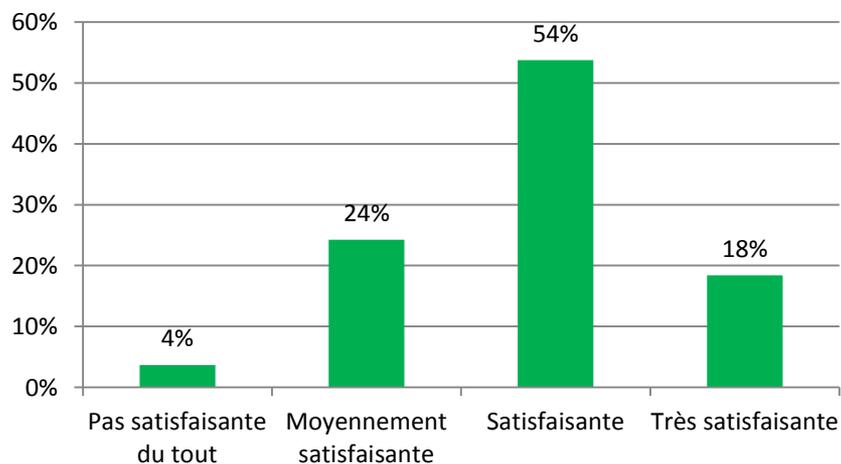
Evaluation accueil et gestion administrative



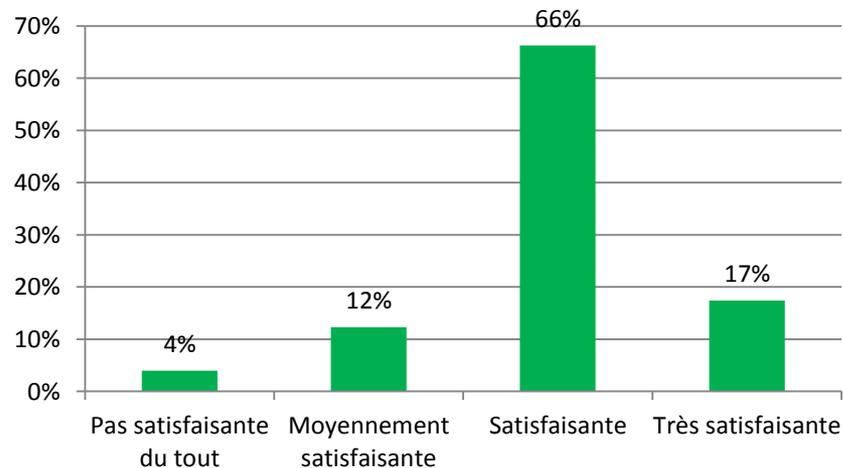
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



Evaluation moyens matériels (salles, pauses,...)

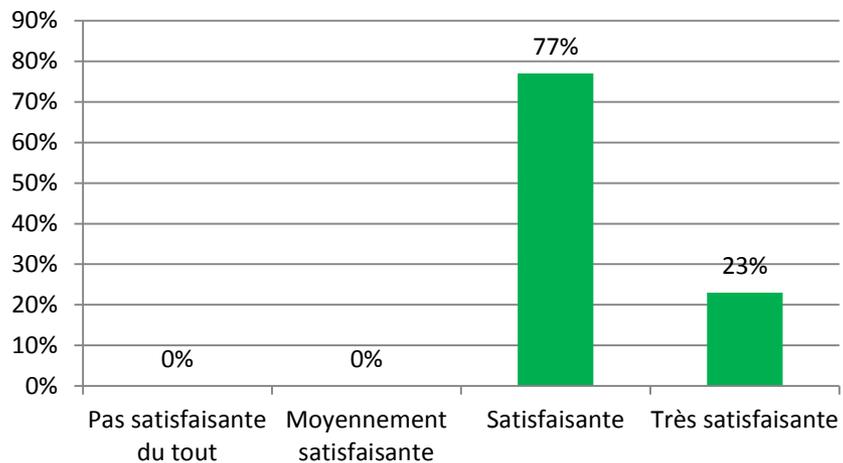


Conclusions (tous OPCA confondus)

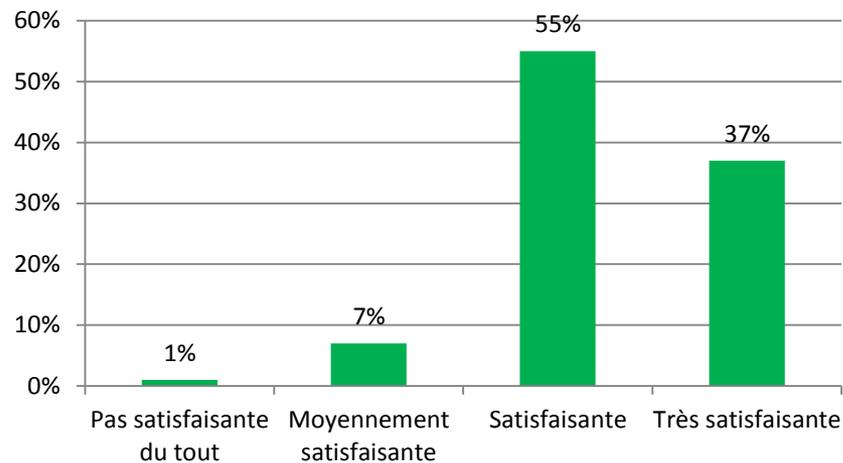
| EVALUATIONS | TOUS OPCA CONFONDUS |
|---------------------------------|--|
| ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES | 97 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| FORMATEURS | 94 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| OUTILS PEDAGOGIQUES | 72 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| MOYENS MATERIELS | 83 % Sont satisfaits ou très satisfaits |

ZOOM sur OPCA ADEFIM

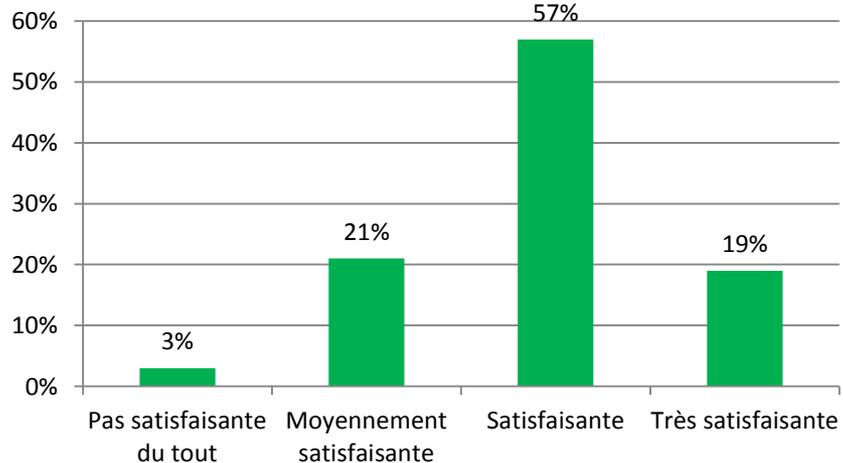
Evaluation accueil et gestion administrative



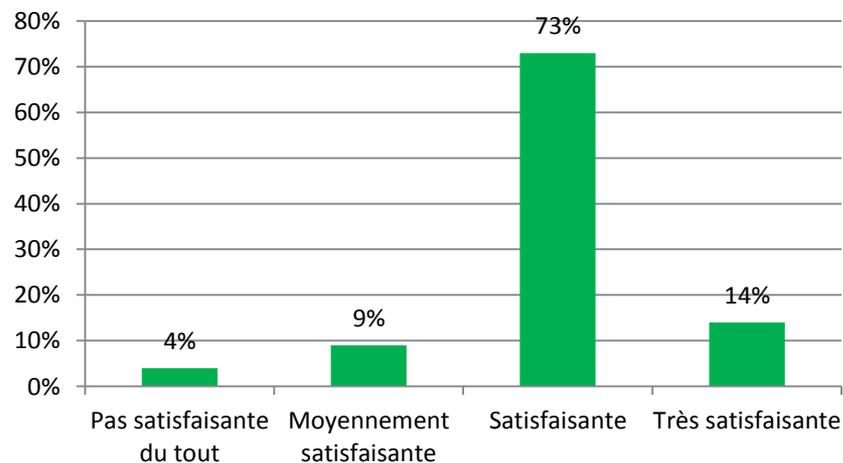
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



Evaluation moyens matériels (salles, pauses,...)

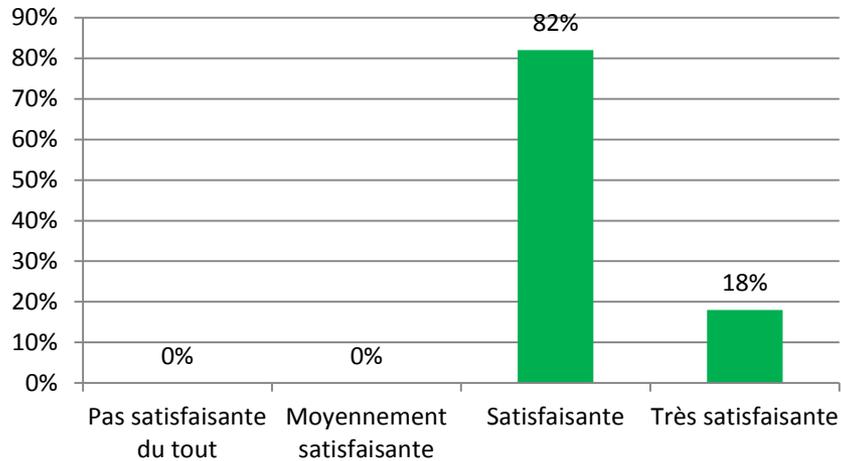


Conclusions OPCA ADEFIM

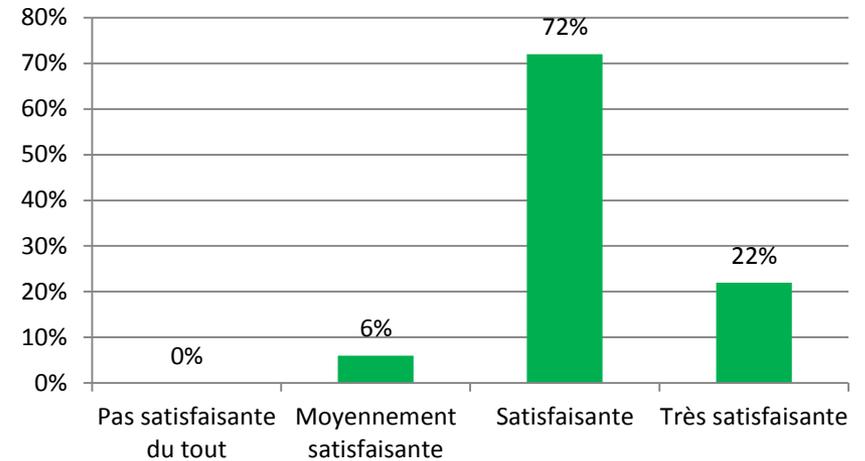
| EVALUATIONS | TOUS OPCA CONFONDUS | ZOOM OPCA ADEFIM |
|---------------------------------|--|---|
| ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES | 97 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 100 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| FORMATEURS | 94 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 92 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| OUTILS PEDAGOGIQUES | 72 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 76 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| MOYENS MATERIELS | 83 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 87 % Sont satisfaits ou très satisfaits |

ZOOM sur OPCA AFDAS

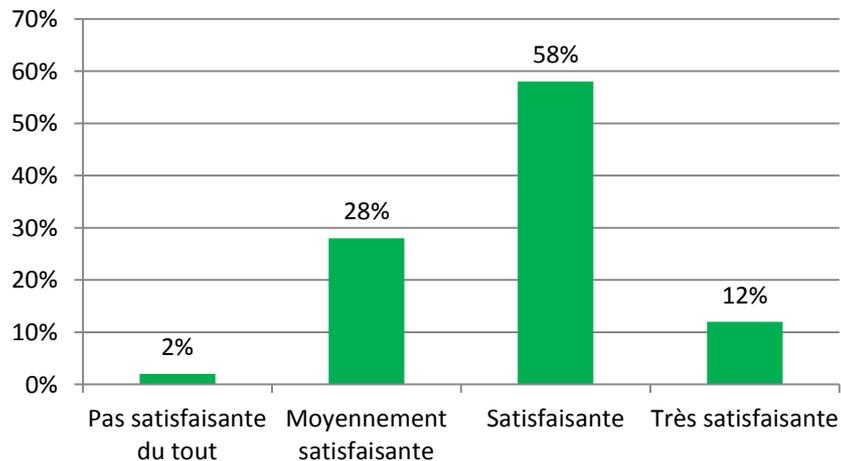
Evaluation accueil et gestion administrative



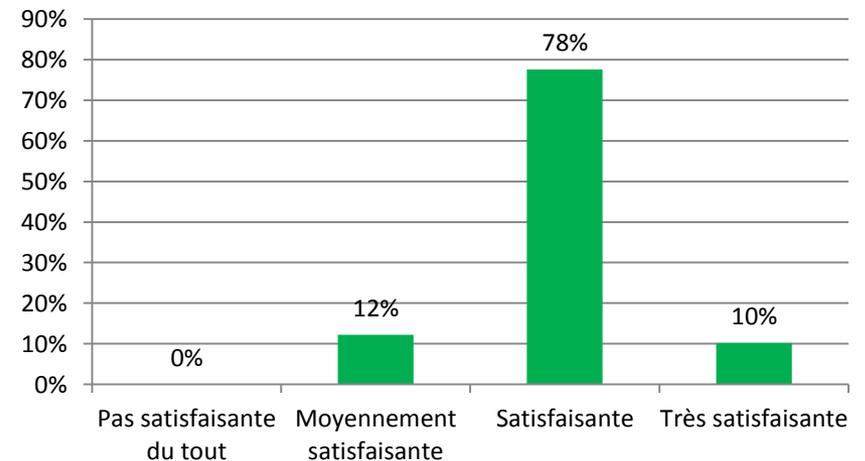
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



Evaluation moyens matériels (salles, pauses,...)

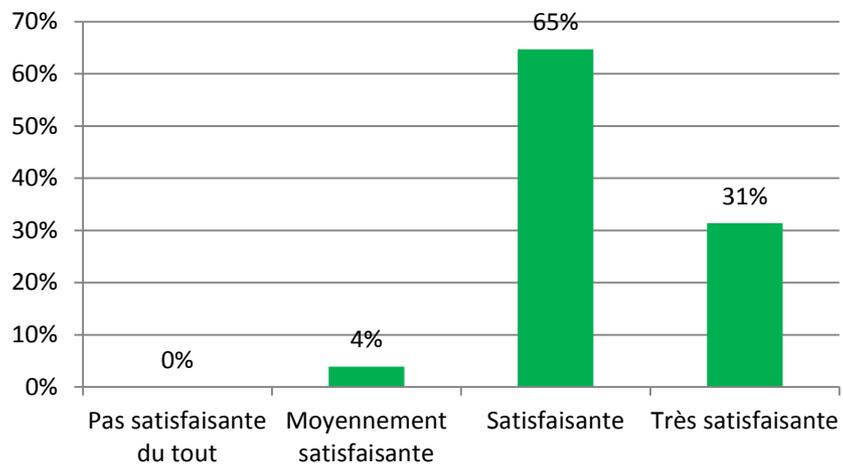


Conclusions OPCA AFDAS

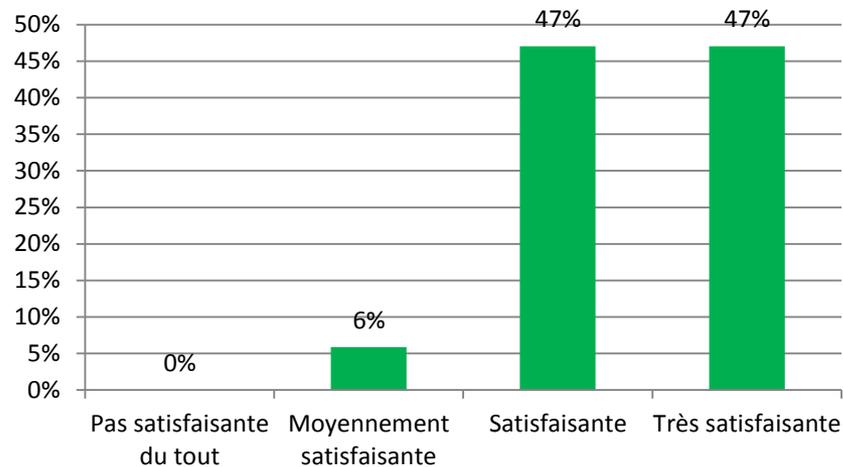
| EVALUATIONS | TOUS OPCA CONFONDUS | ZOOM OPCA AFDAS |
|---------------------------------|--|---|
| ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES | 97 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 100 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| FORMATEURS | 94 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 94 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| OUTILS PEDAGOGIQUES | 72 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 70 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| MOYENS MATERIELS | 83 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 88 % Sont satisfaits ou très satisfaits |

ZOOM sur OPCA AGEFOS

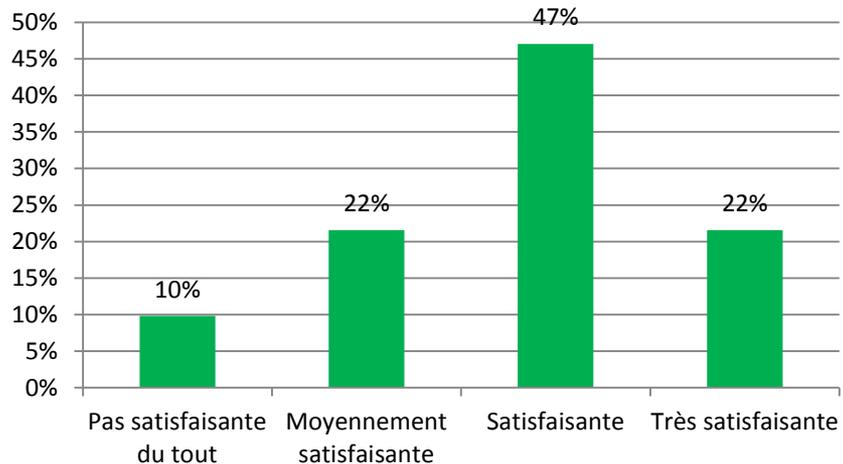
Evaluation accueil et gestion administrative



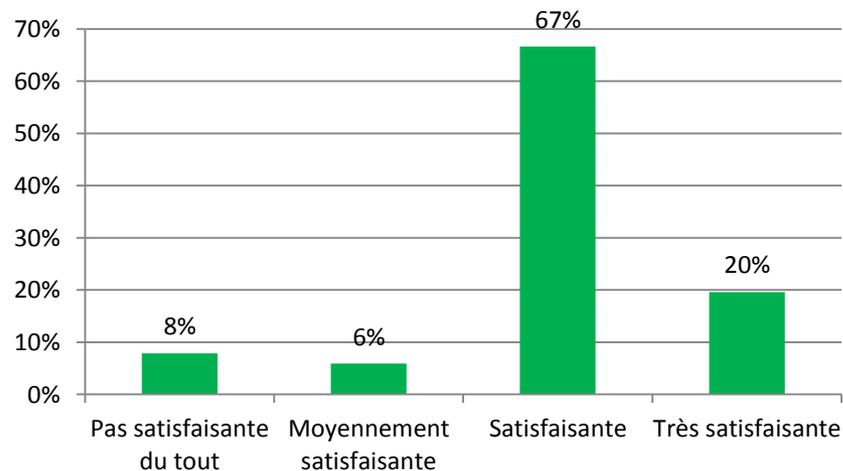
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



Evaluation moyens matériels (salles, pauses,...)

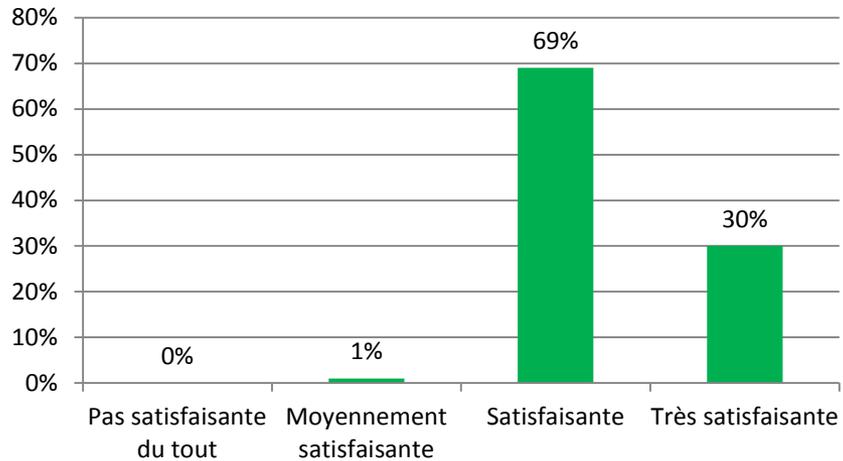


Conclusions OPCA AGEFOS

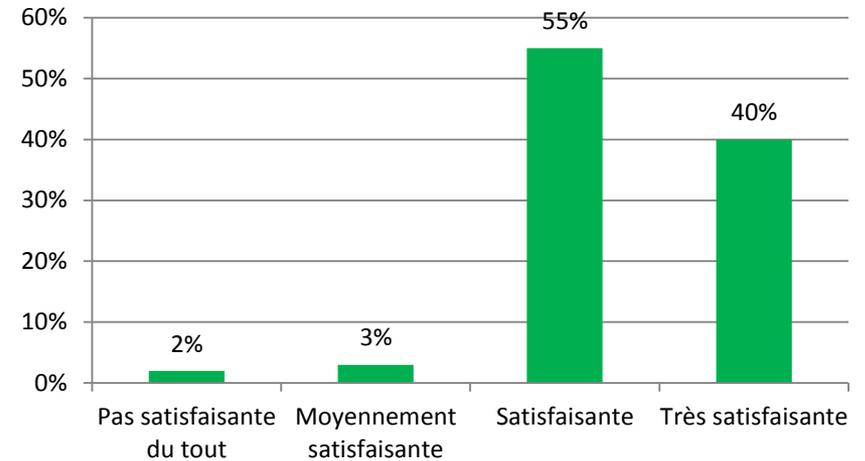
| EVALUATIONS | TOUS OPCA CONFONDUS | ZOOM OPCA AGEFOS |
|---------------------------------|--|--|
| ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES | 97 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 96 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| FORMATEURS | 94 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 94 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| OUTILS PEDAGOGIQUES | 72 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 69 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| MOYENS MATERIELS | 83 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 87 % Sont satisfaits ou très satisfaits |

ZOOM sur OPCA FORCO

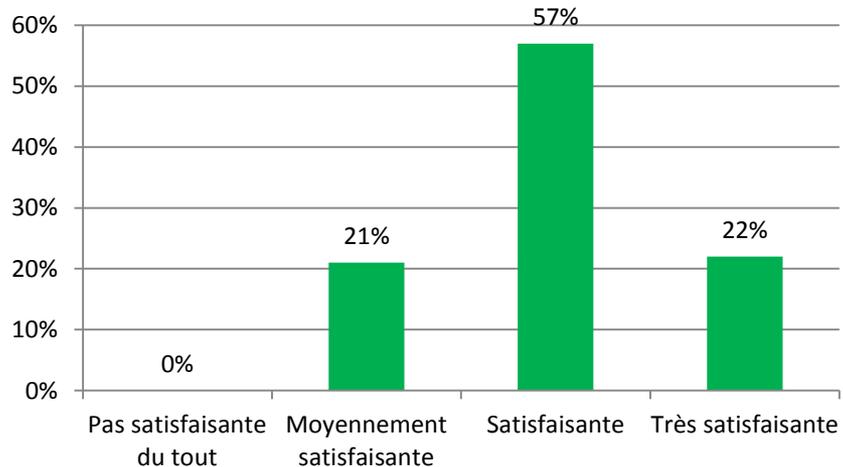
Evaluation accueil et gestion administrative



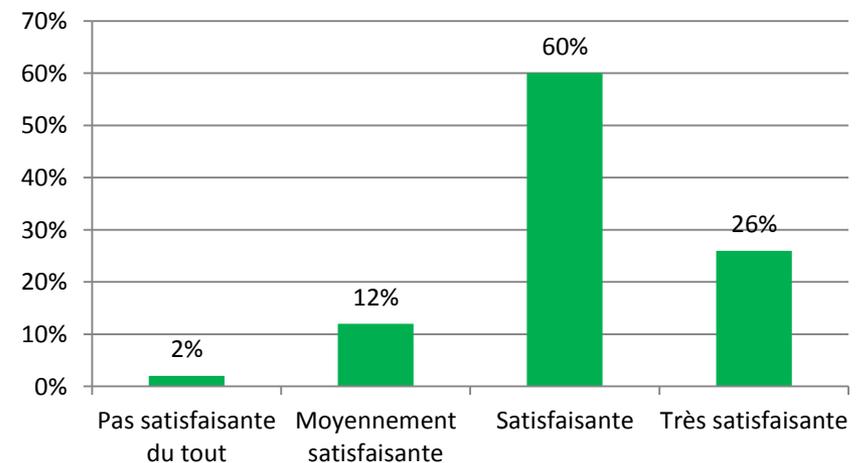
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



Evaluation moyens matériels (salles, pauses,...)

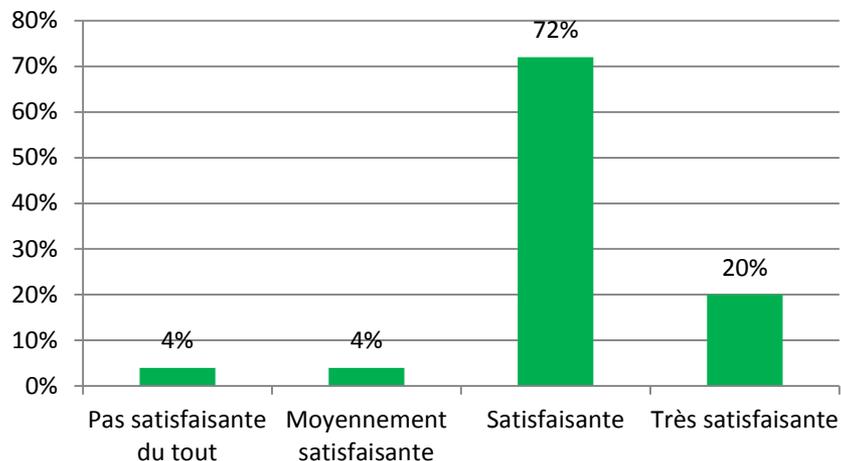


Conclusions OPCA FORCO

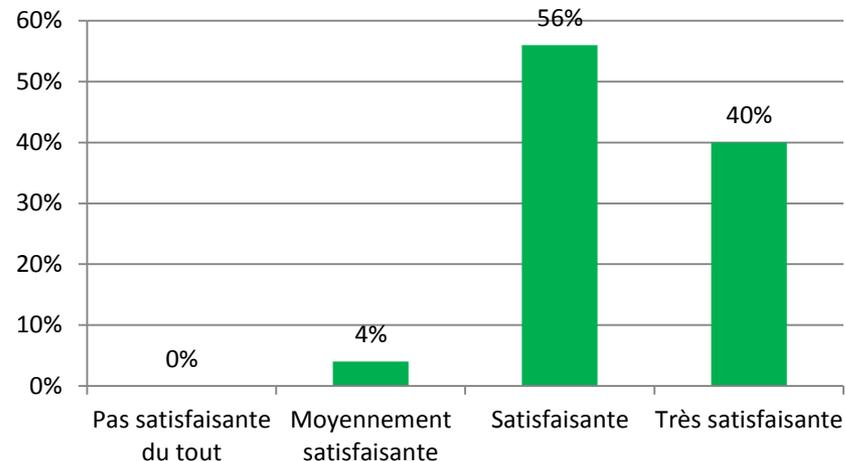
| EVALUATIONS | TOUS OPCA CONFONDUS | ZOOM OPCA FORCO |
|---------------------------------|--|--|
| ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES | 97 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 99 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| FORMATEURS | 94 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 95 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| OUTILS PEDAGOGIQUES | 72 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 79 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| MOYENS MATERIELS | 83 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 86 % Sont satisfaits ou très satisfaits |

ZOOM sur OPCA TRANSPORTS ET SERVICES

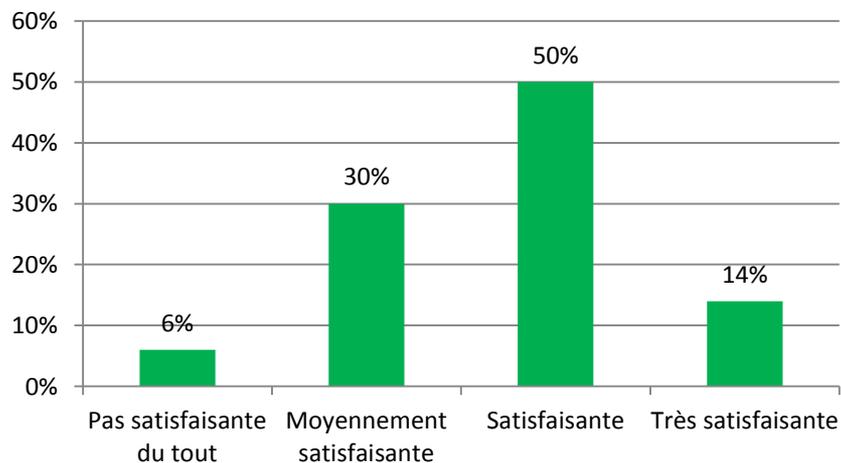
Evaluation accueil et gestion administrative



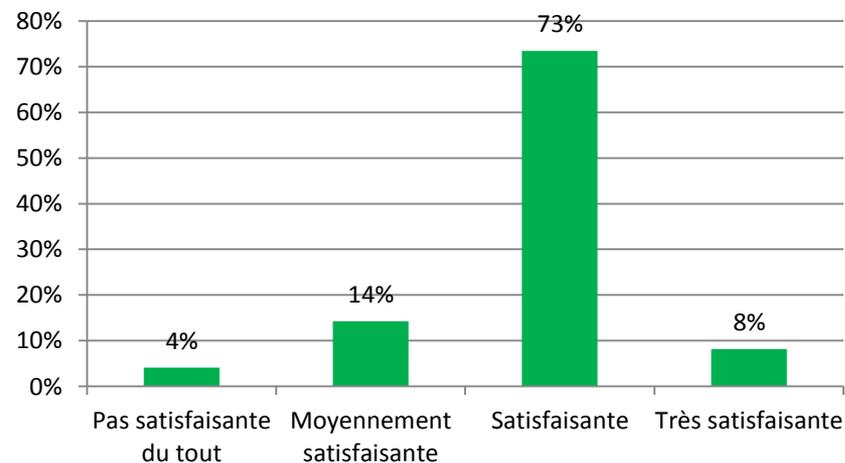
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



Evaluation moyens matériels (salles, pauses,...)

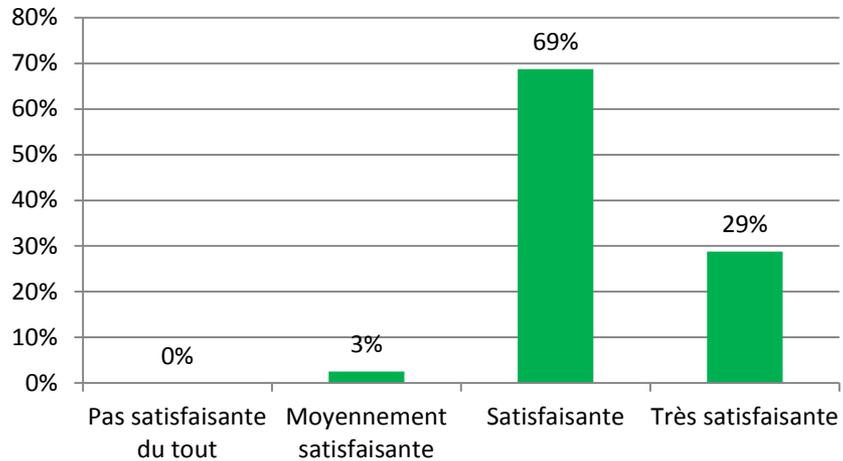


Conclusions OPCA TRANSPORTS ET SERVICES

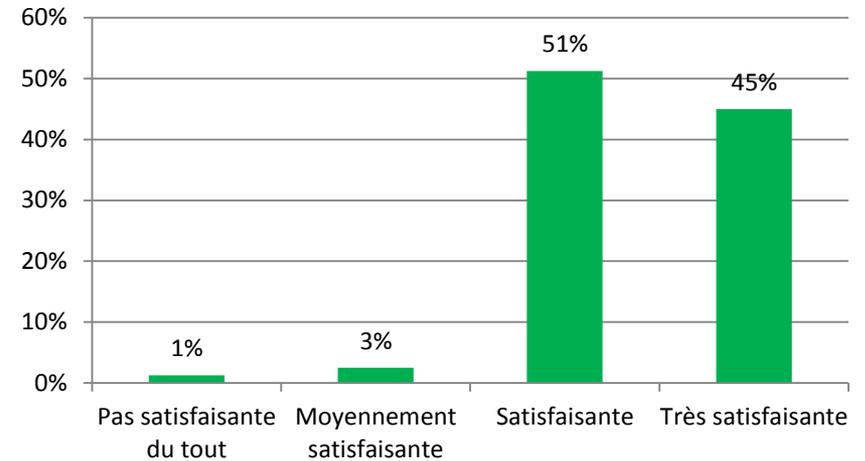
| EVALUATIONS | TOUS OPCA CONFONDUS | ZOOM OPCA TRANSPORTS ET SERVICES |
|---------------------------------|--|--|
| ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES | 97 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 92 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| FORMATEURS | 94 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 96 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| OUTILS PEDAGOGIQUES | 72 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 64 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| MOYENS MATERIELS | 83 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 81 % Sont satisfaits ou très satisfaits |

ZOOM sur OPCA OPCALIA

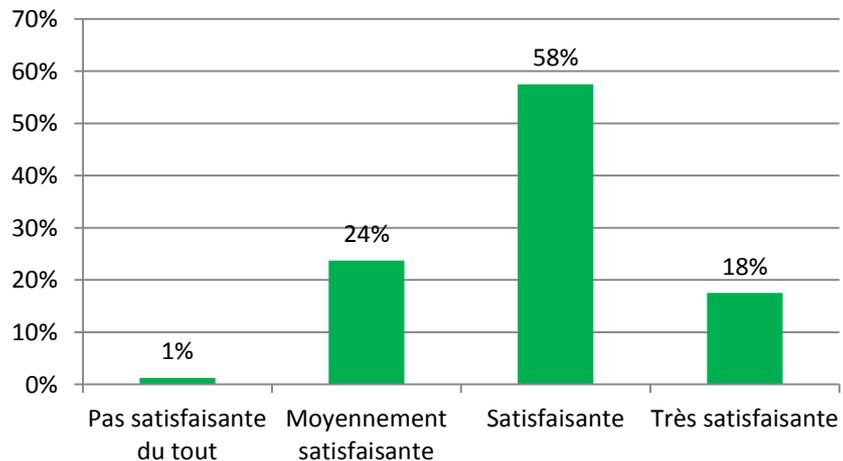
Evaluation accueil et gestion administrative



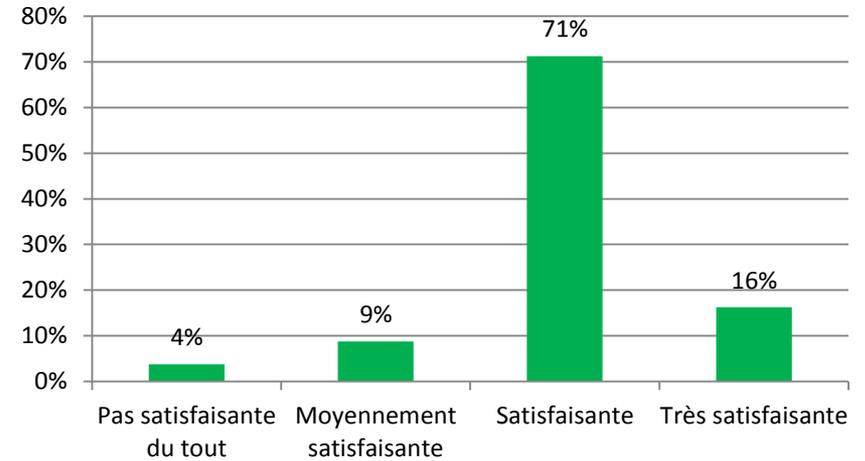
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



Evaluation moyens matériels (salles, pauses,...)

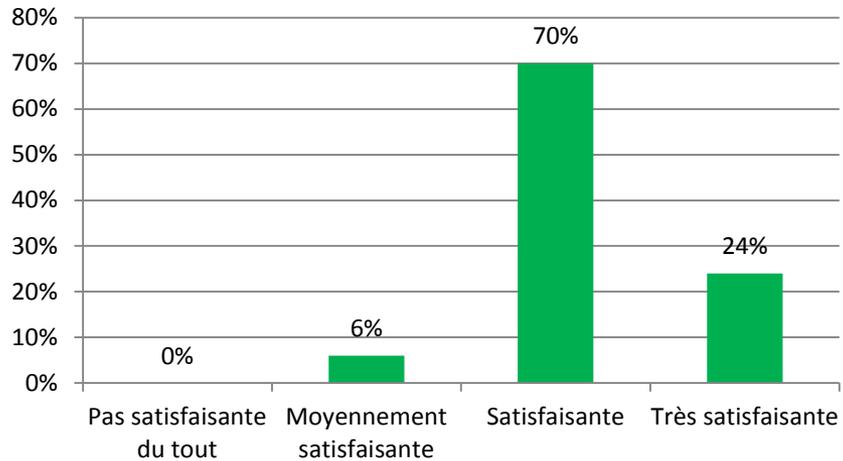


Conclusions OPCA OPCALIA

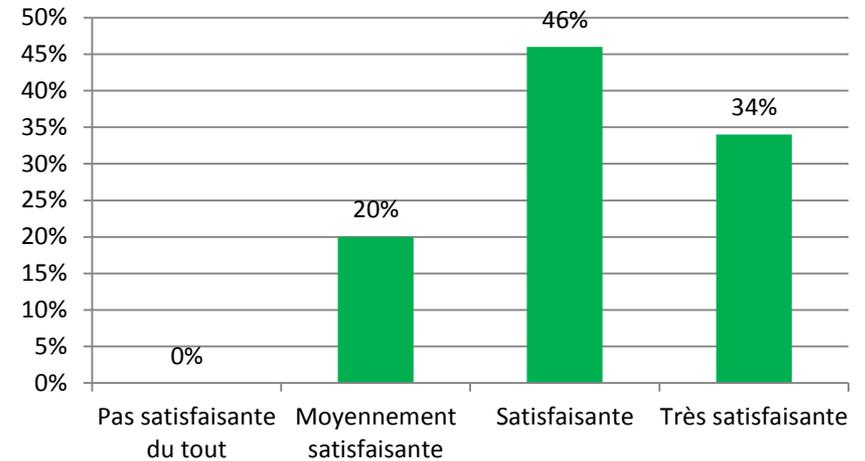
| EVALUATIONS | TOUS OPCA CONFONDUS | ZOOM OPCA OPCALIA |
|---------------------------------|--|--|
| ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES | 97 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 98 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| FORMATEURS | 94 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 96 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| OUTILS PEDAGOGIQUES | 72 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 76 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| MOYENS MATERIELS | 83 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 87 % Sont satisfaits ou très satisfaits |

ZOOM sur OPCA UNIFAF

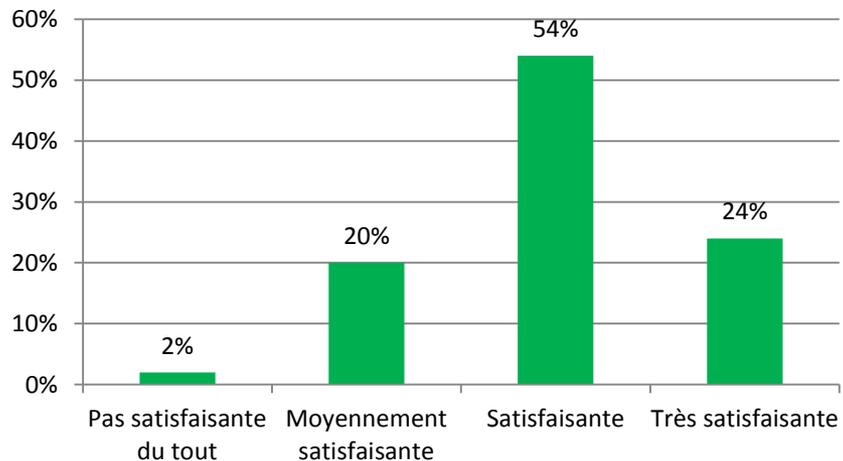
Evaluation accueil et gestion administrative



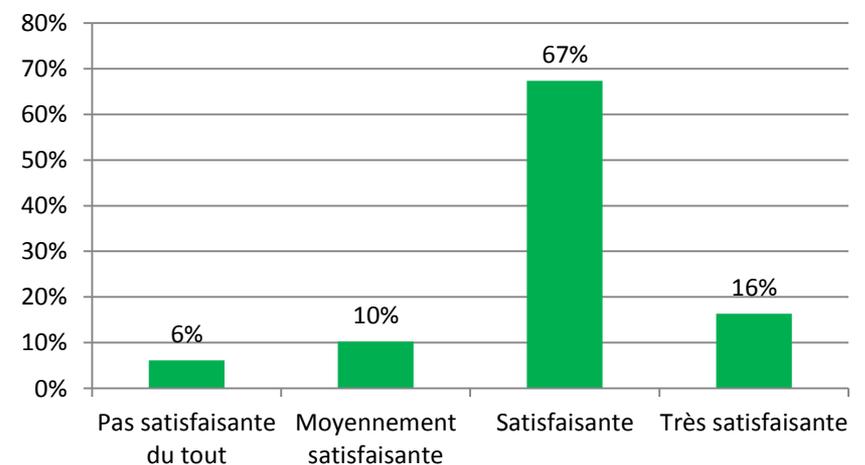
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



Evaluation moyens matériels (salles, pauses,...)

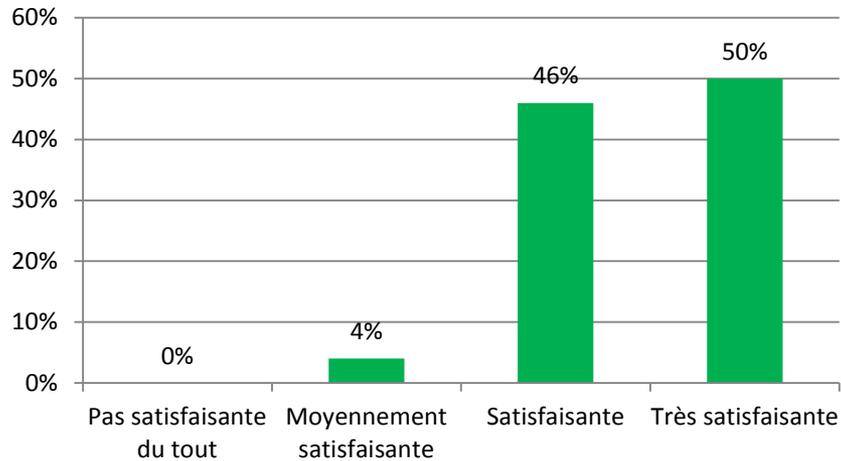


Conclusions OPCA UNIFAF

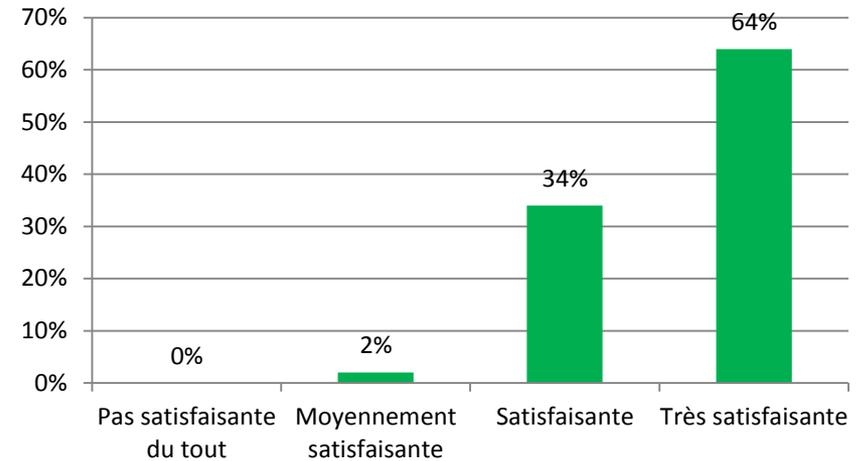
| EVALUATIONS | TOUS OPCA CONFONDUS | ZOOM OPCA UNIFAF |
|---------------------------------|--|--|
| ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES | 97 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 94 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| FORMATEURS | 94 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 80 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| OUTILS PEDAGOGIQUES | 72 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 78 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| MOYENS MATERIELS | 83 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 83 % Sont satisfaits ou très satisfaits |

ZOOM sur OPCA UNIFORMISATION

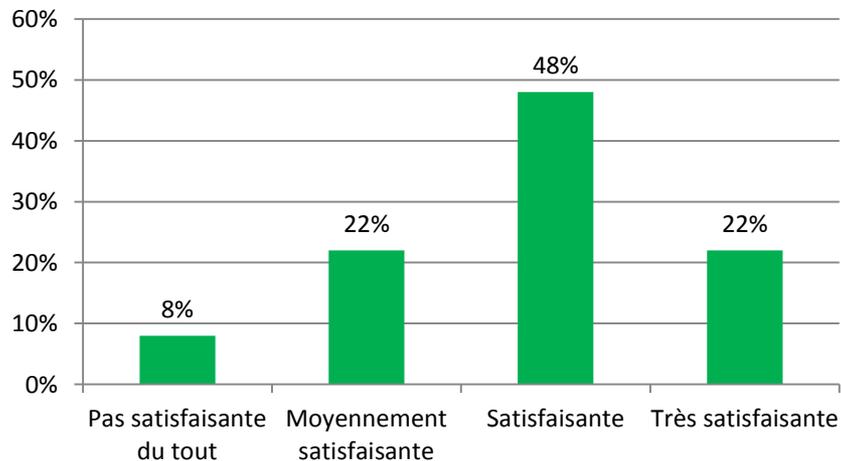
Evaluation accueil et gestion administrative



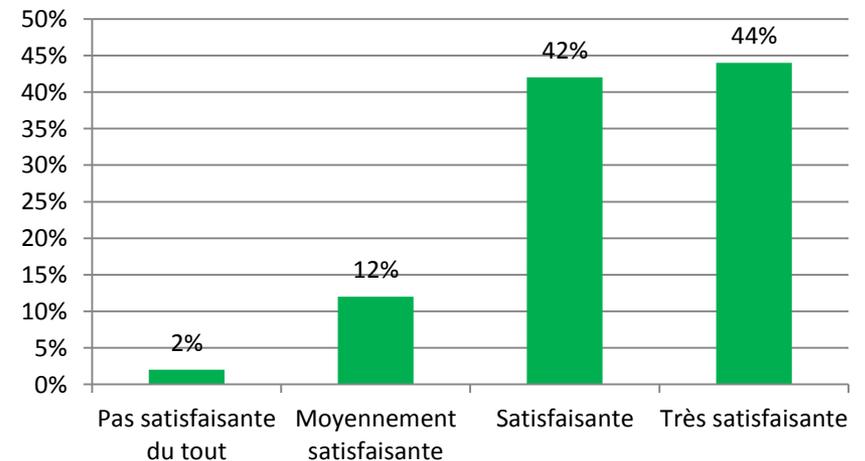
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



Evaluation moyens matériels (salles, pauses,...)



Conclusions OPCA UNIFORMATION

| EVALUATIONS | TOUS OPCA CONFONDUS | ZOOM OPCA UNIFORMATION |
|---------------------------------|--|--|
| ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES | 97 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 96 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| FORMATEURS | 94 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 98 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| OUTILS PEDAGOGIQUES | 72 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 70 % Sont satisfaits ou très satisfaits |
| MOYENS MATERIELS | 83 % Sont satisfaits ou très satisfaits | 86 % Sont satisfaits ou très satisfaits |

Remarques à prendre en compte

Principales remarques des stagiaires ayant attribué une évaluation « pas satisfaisante du tout » ou « moyennement satisfaisant » :

- Evaluation formateur :
 - *la préparation à la certification trop difficile*
- Evaluation outils pédagogiques :
 - *accès lent à la plate-forme pédagogique à cause de la connexion Internet*
 - *accès compliqué à la plate-forme pédagogique*
- Evaluation moyens matériels (salles, pauses,...) :
 - *problème de connexion Internet dans la salle*
- Evaluation accueil et gestion administrative :
 - *beaucoup de documents à transmettre*
 - *attente longue pour avoir la confirmation de la formation*