

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

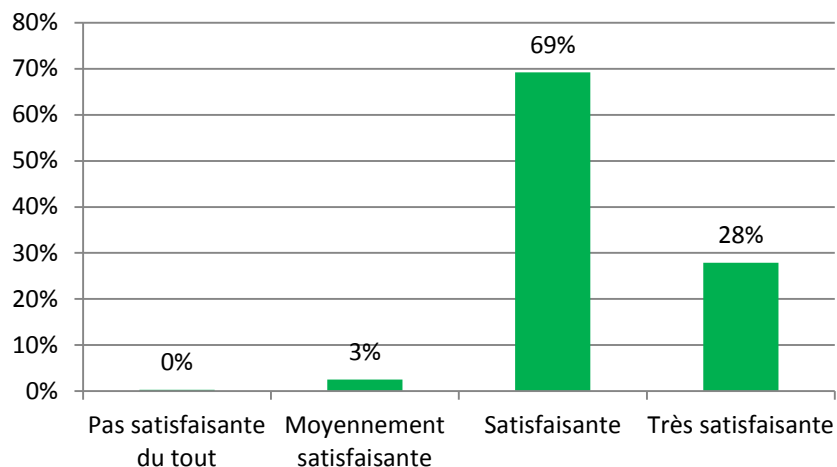
Prestataire indépendant et spécialiste de la relation client depuis 2003, nous réalisons des enquêtes permettant, entre autre, la mesure de la satisfaction client.

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

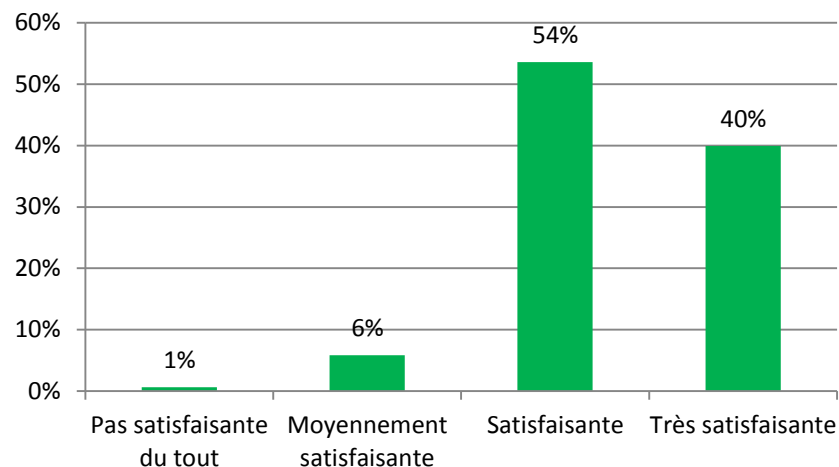
- par un questionnaire téléphonique entre le 19 et le 26 septembre 2017,
- sur un échantillon aléatoire de :
 - 630 stagiaires (extrait d'un fichier de 2100 stagiaires),
 - qui ont suivi une formation, dans le cadre du CPF en langue ou bureautique entre juin 2016 et juin 2017,
 - issus de 8 OPCA principaux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

Evaluation globale (tous OPCA confondus)

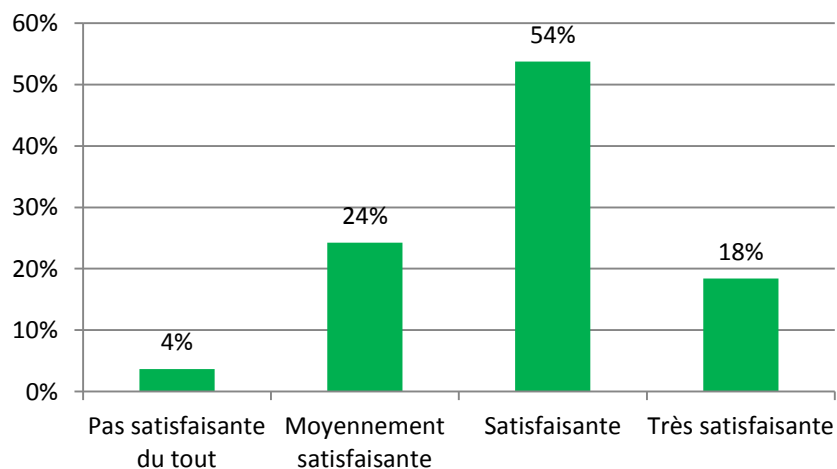
Evaluation accueil et gestion administrative



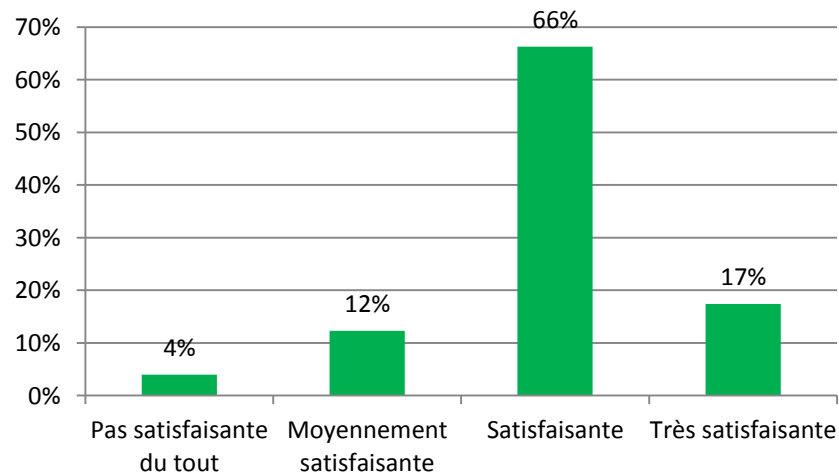
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

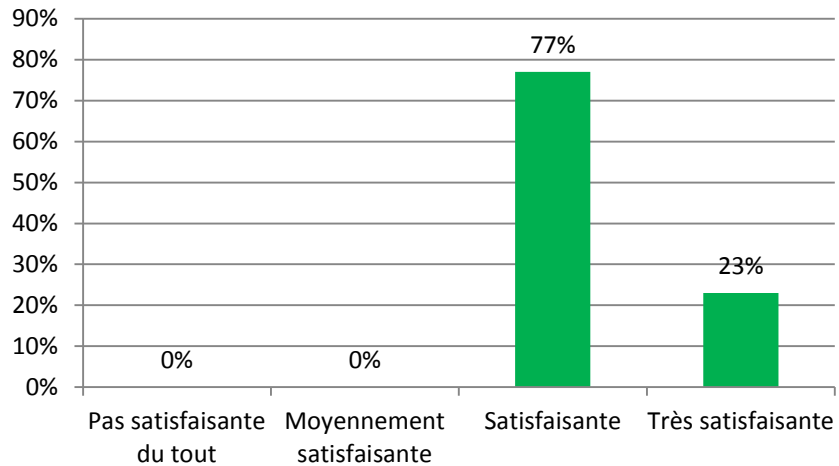


Conclusions (tous OPCA confondus)

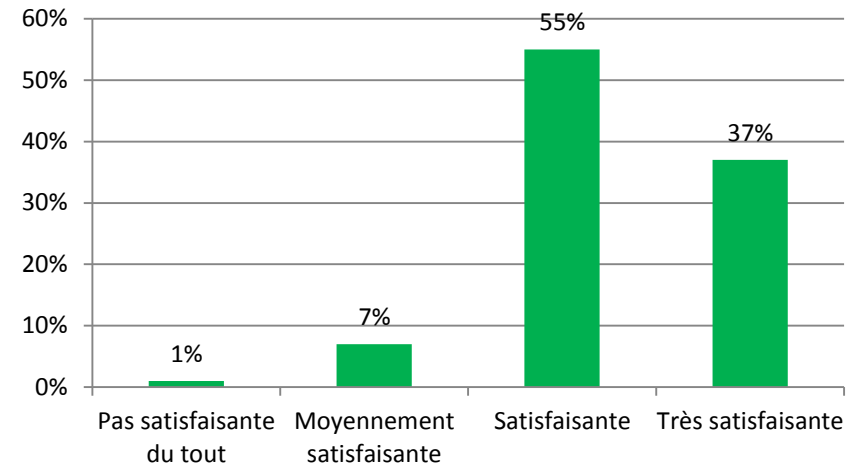
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	97 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	72 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	83 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCA ADEFIM

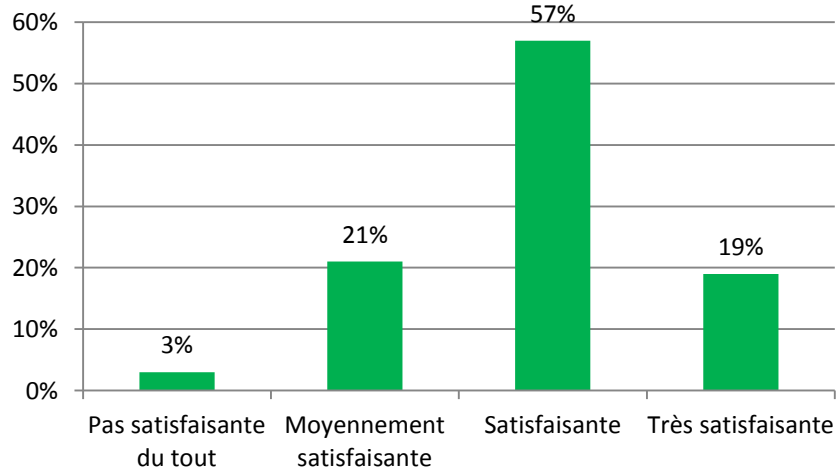
Evaluation accueil et gestion administrative



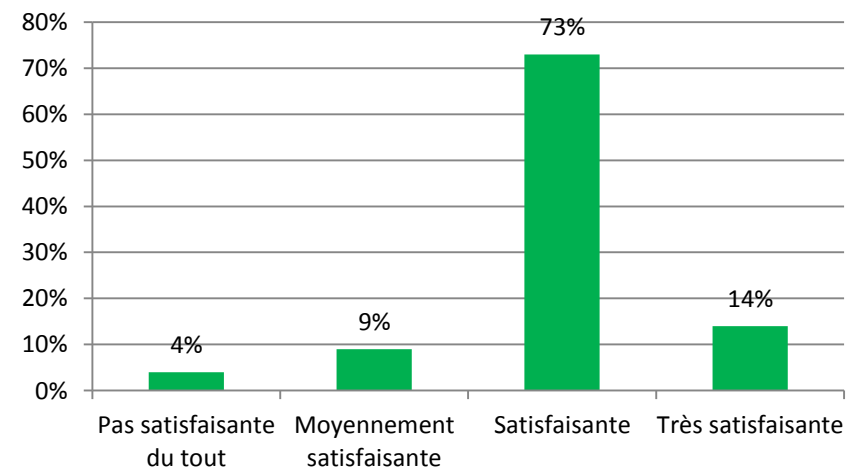
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

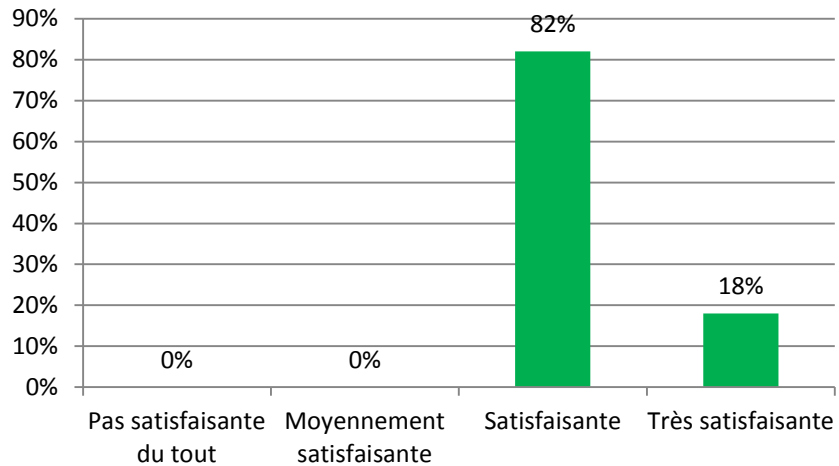


Conclusions OPCA ADEFIM

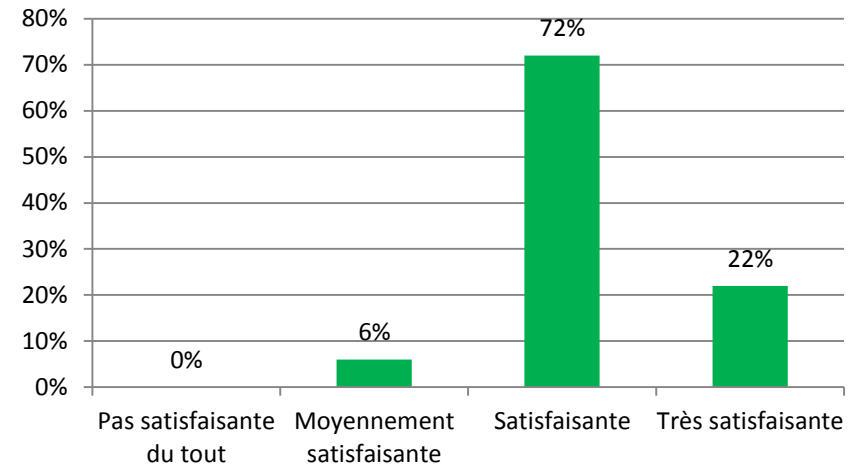
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA ADEFIM
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	97 % Sont satisfaits ou très satisfaits	100 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	92 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	72 % Sont satisfaits ou très 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

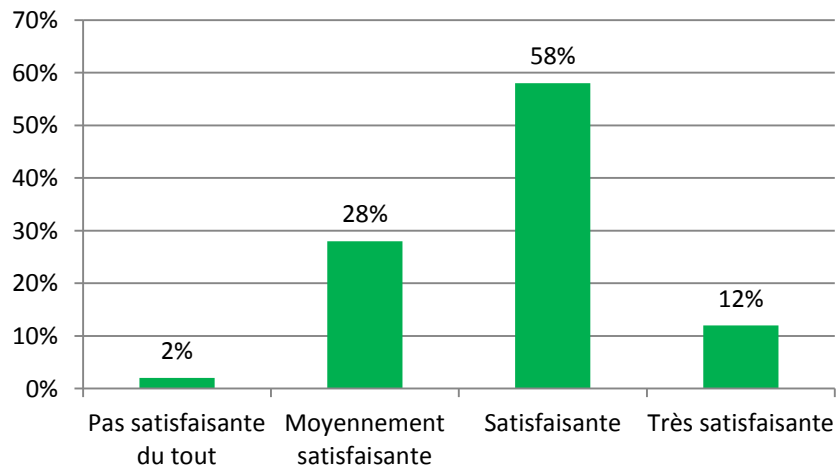
Evaluation accueil et gestion administrative



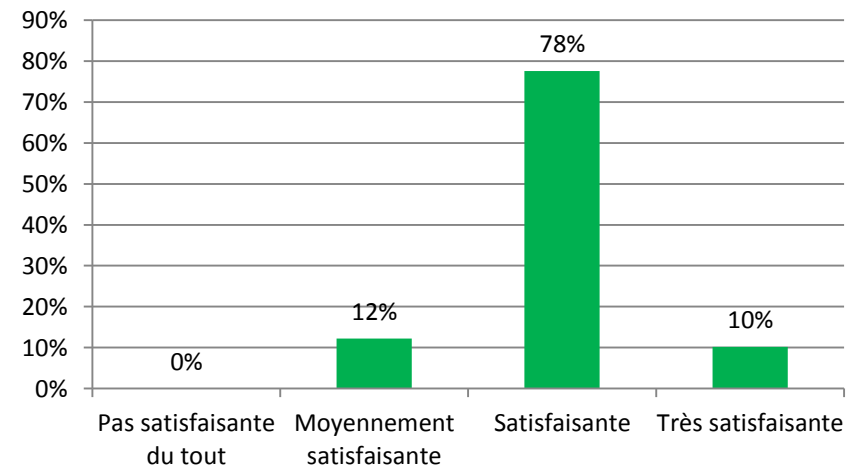
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

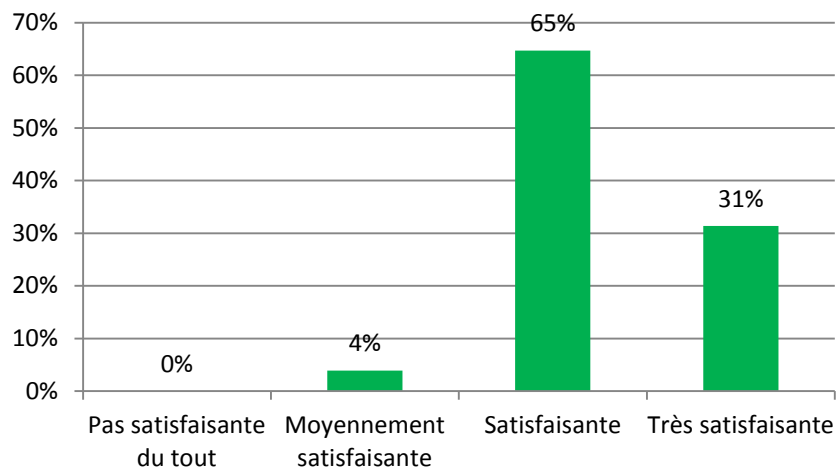


Conclusions OPCA AFDAS

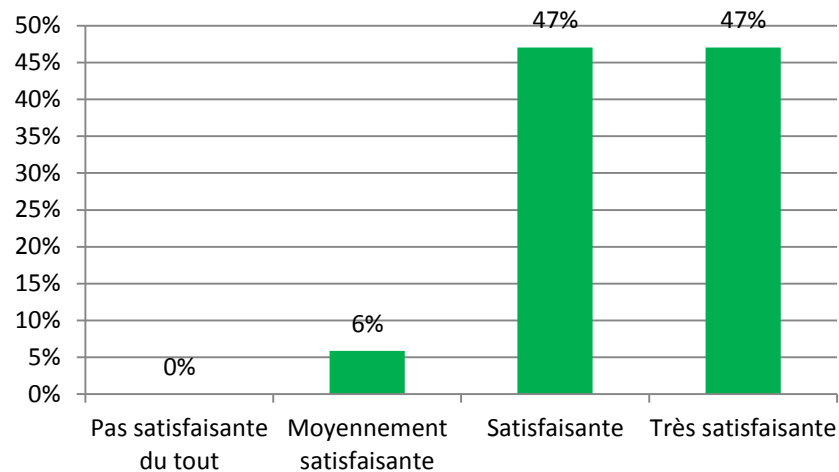
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA AFDAS
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	97 % Sont satisfaits ou très satisfaits	100 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	72 % Sont satisfaits ou très 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

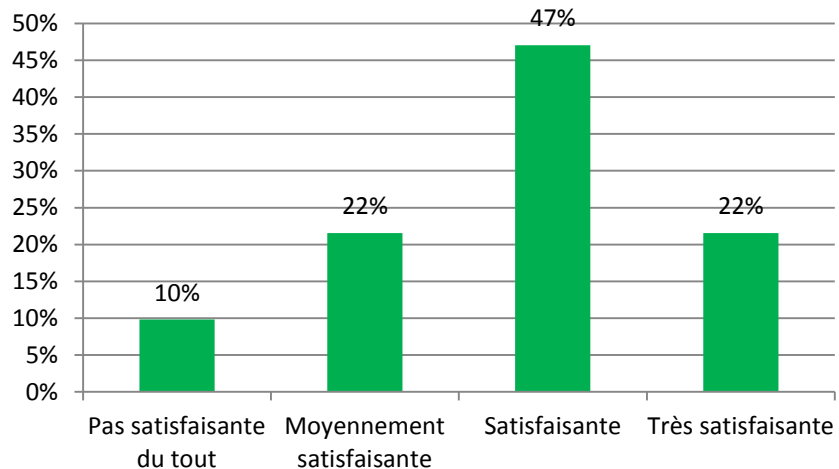
Evaluation accueil et gestion administrative



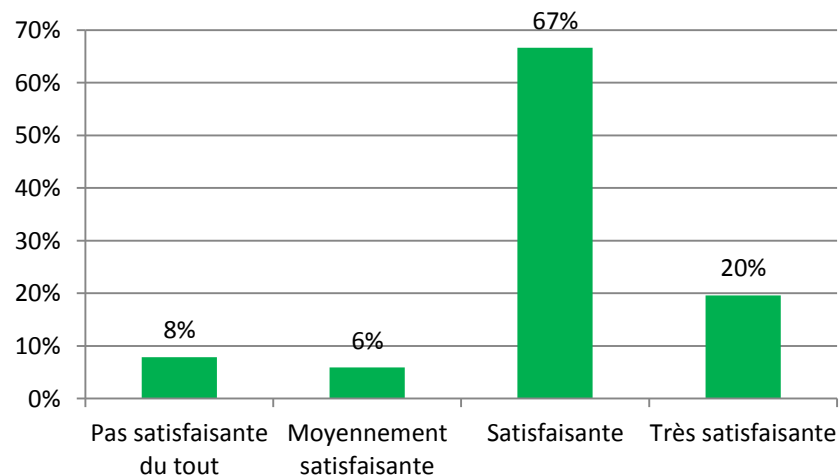
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

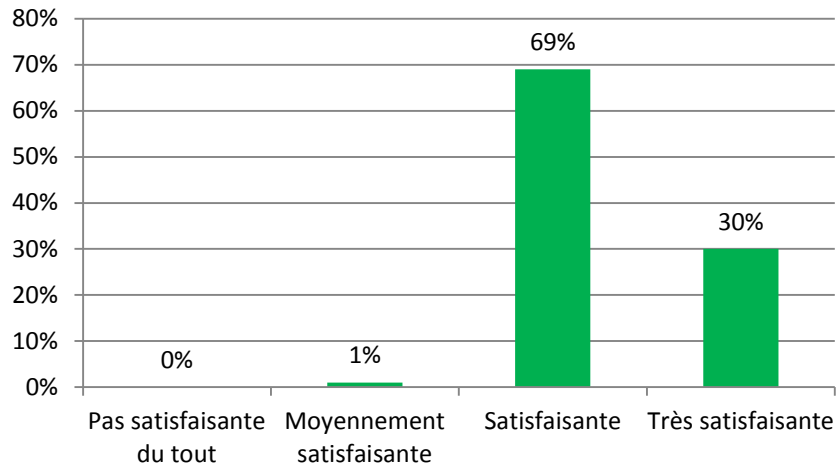


Conclusions OPCA AGEFOS

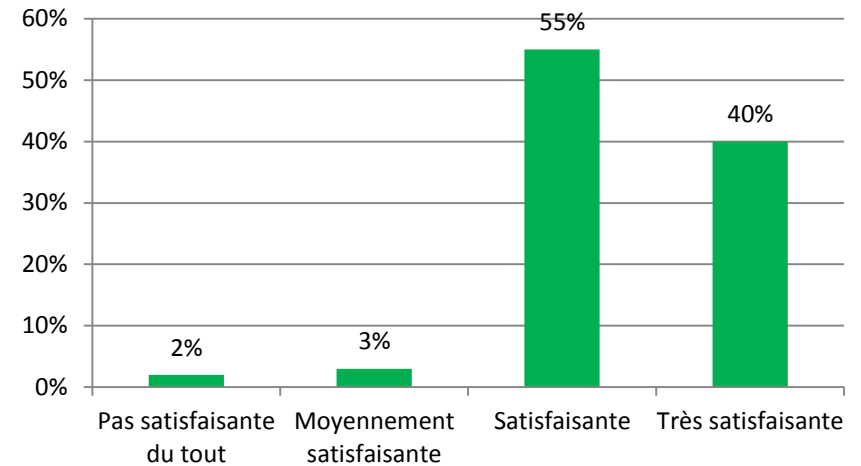
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA AGEFOS
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	97 % Sont satisfaits ou très satisfaits	96 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	72 % Sont satisfaits ou très 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

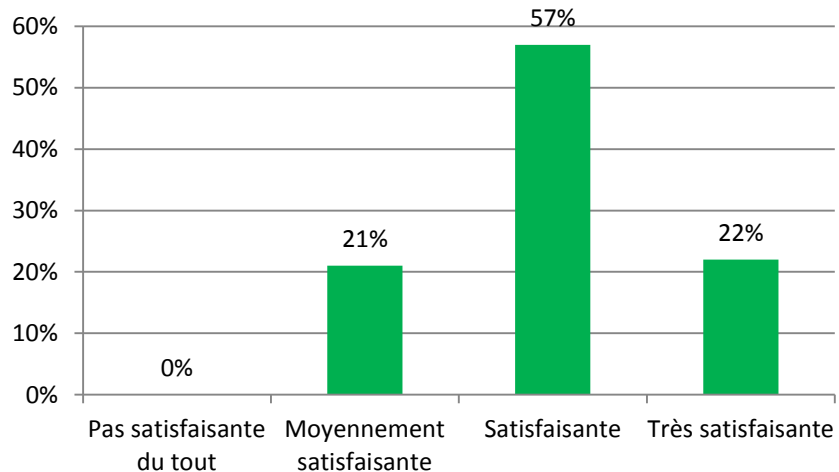
Evaluation accueil et gestion administrative



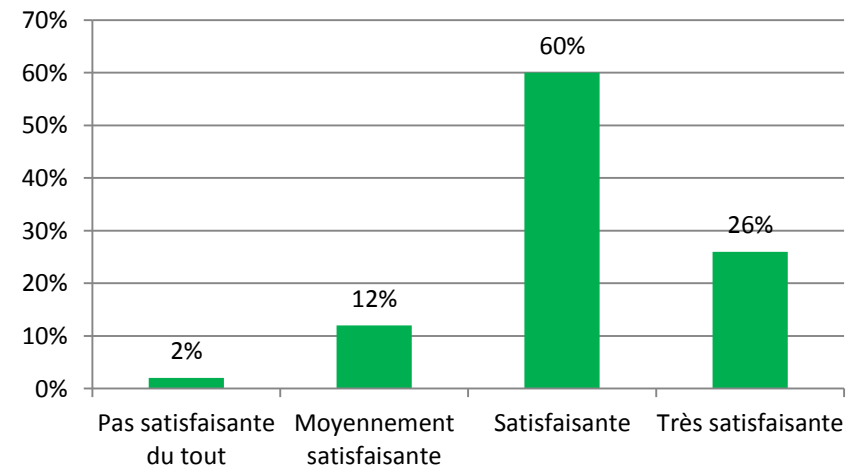
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

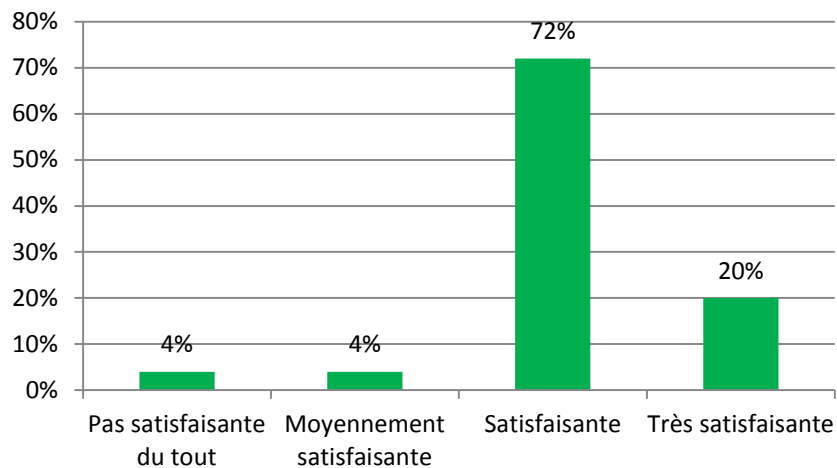


Conclusions OPCA FORCO

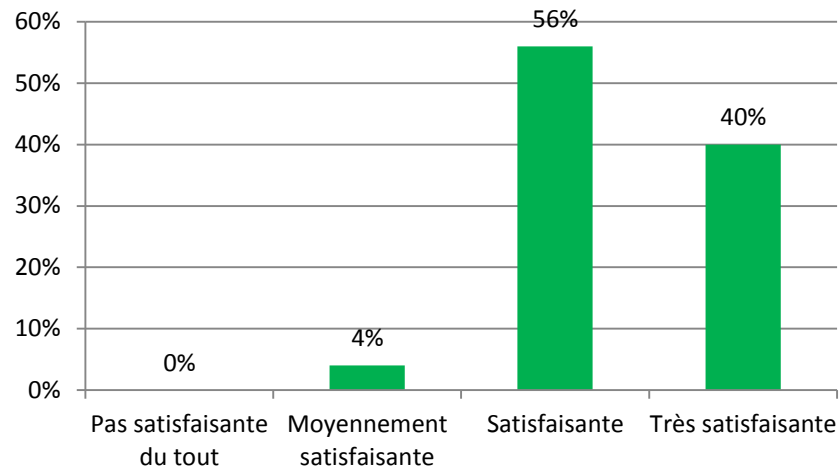
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA FORCO
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	97 % Sont satisfaits ou très satisfaits	99 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	95 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	72 % Sont satisfaits ou très satisfaits	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

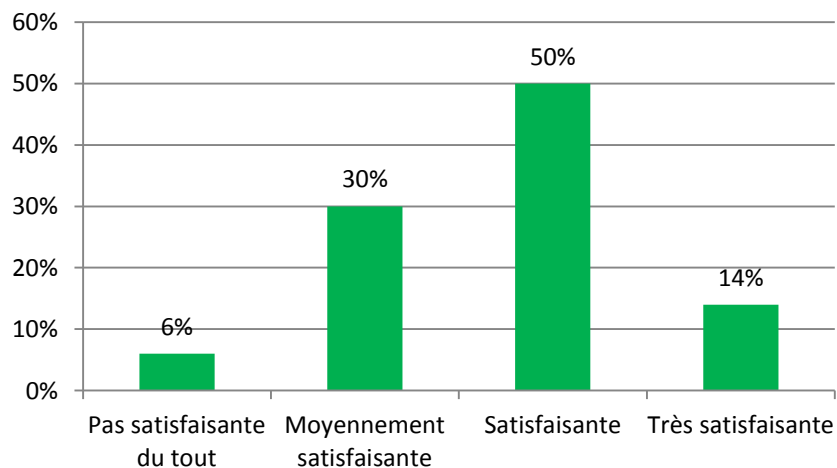
Evaluation accueil et gestion administrative



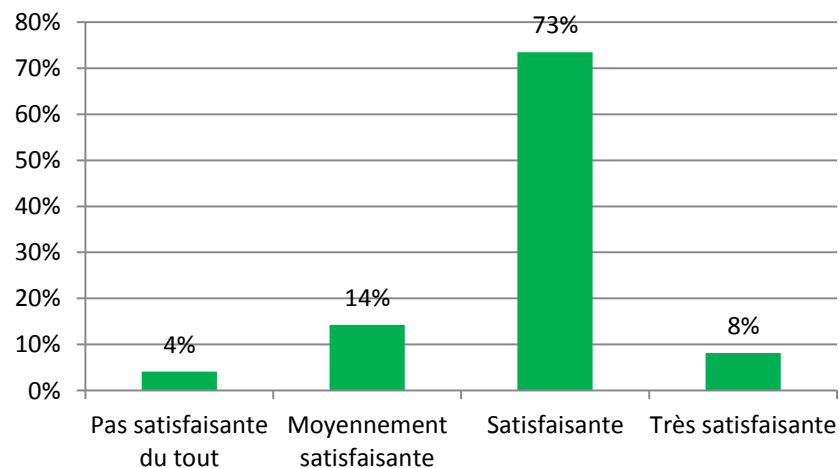
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

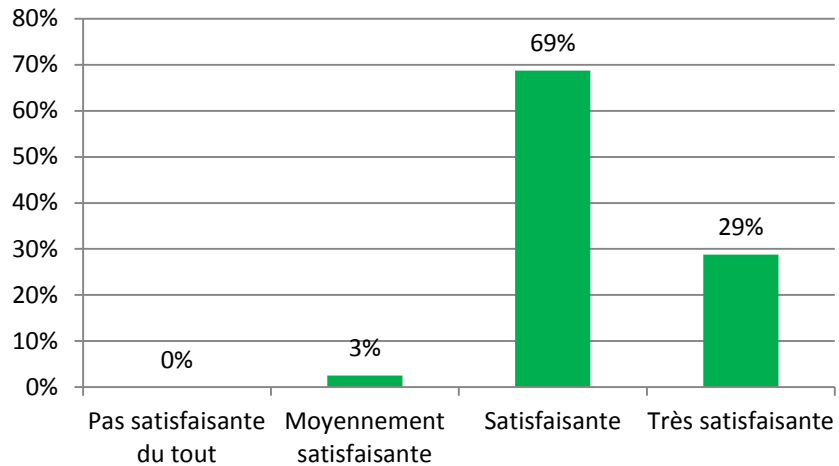


Conclusions OPCA TRANSPORTS ET SERVICES

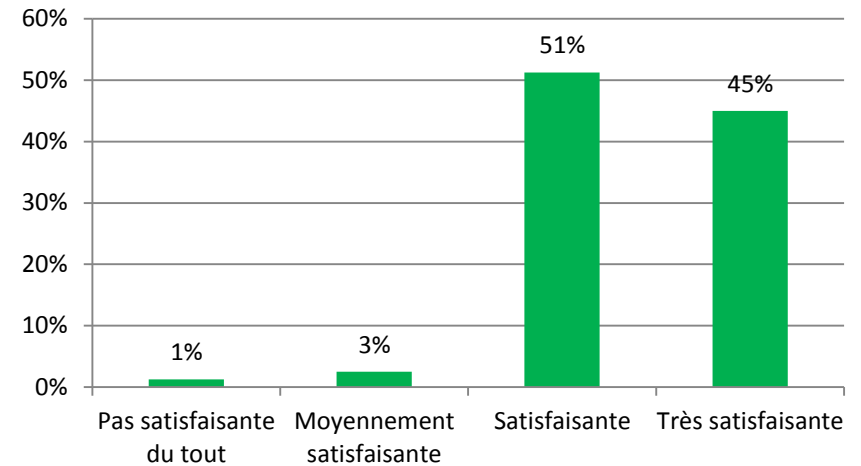
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA TRANSPORTS ET SERVICES
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	97 % Sont satisfaits ou très satisfaits	92 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	96 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	72 % Sont satisfaits 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

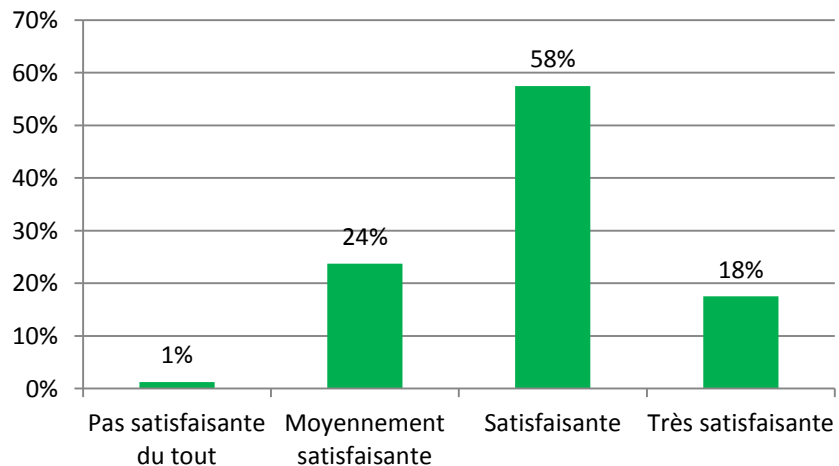
Evaluation accueil et gestion administrative



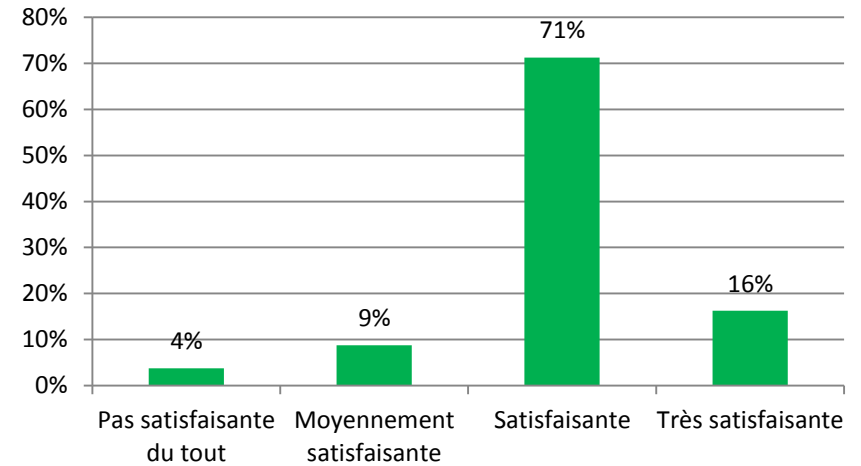
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

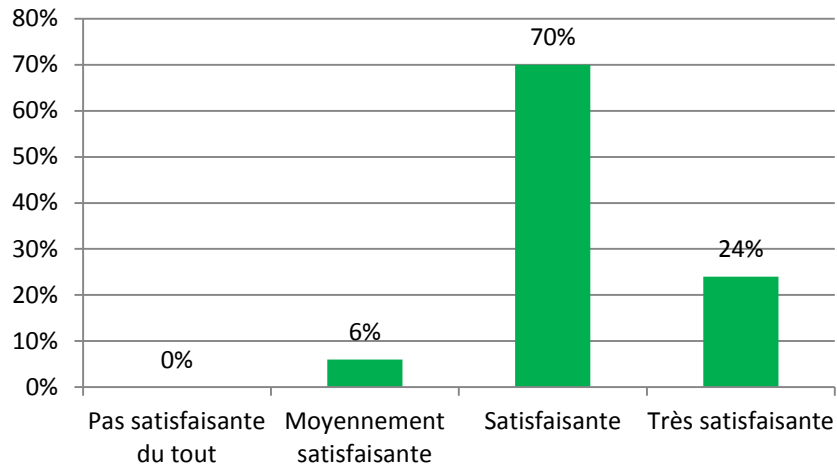


Conclusions OPCA OPCALIA

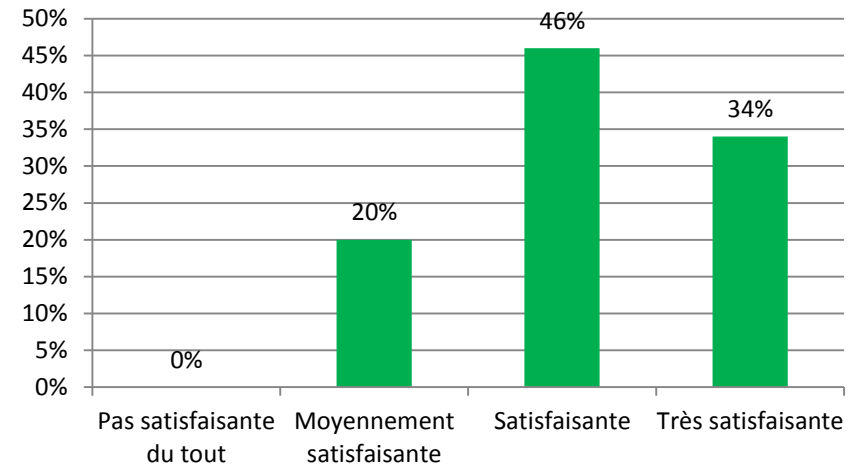
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA OPCALIA
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	97 % Sont satisfaits ou très satisfaits	98 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	96 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	72 % Sont satisfaits ou très 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

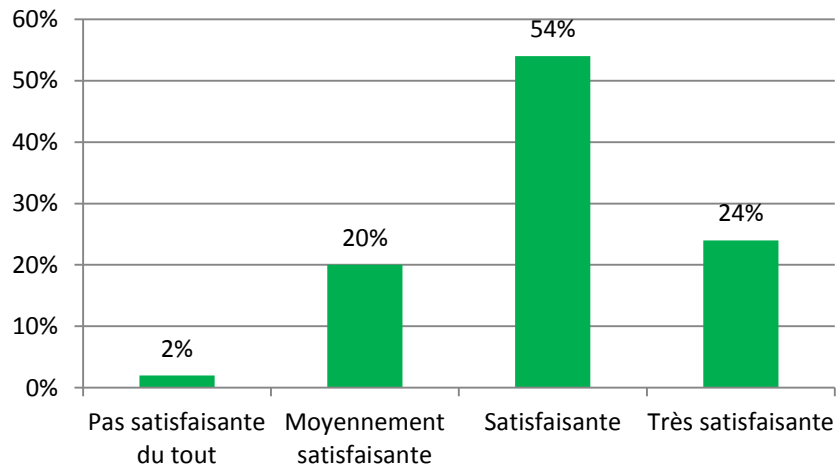
Evaluation accueil et gestion administrative



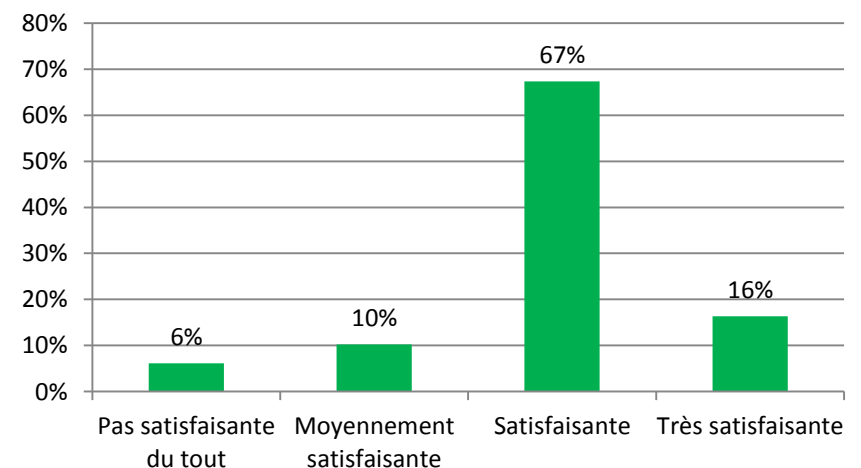
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

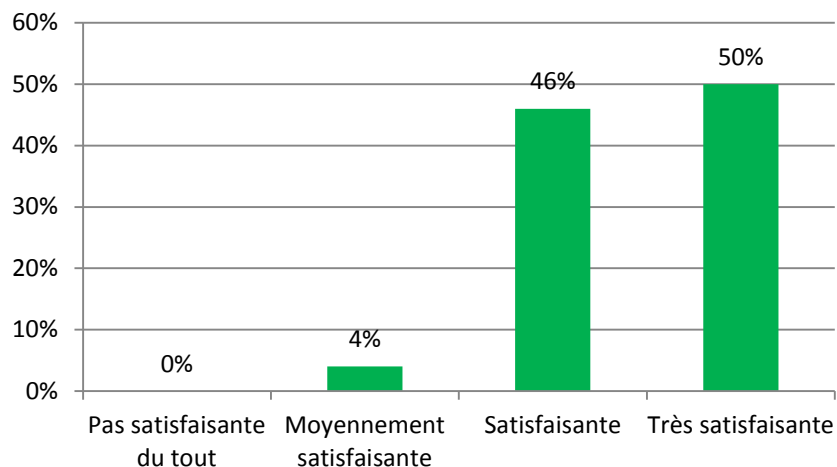


Conclusions OPCA UNIFAF

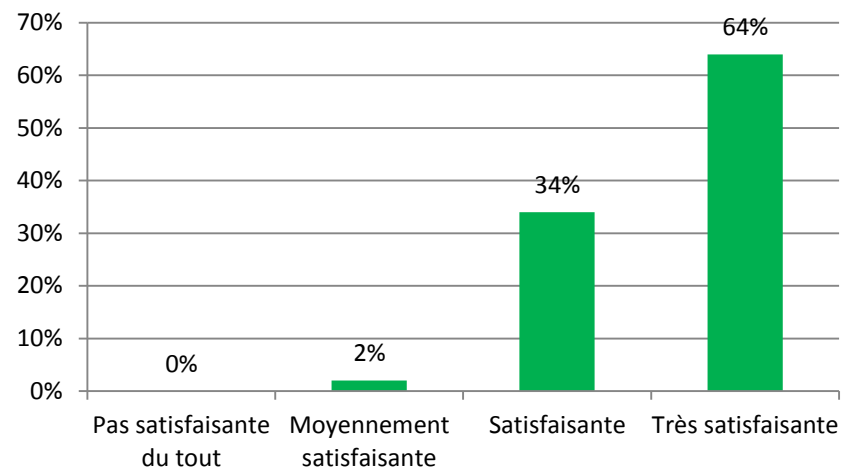
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA UNIFAF
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	97 % Sont satisfaits ou très satisfaits	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	80 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	72 % Sont satisfaits ou très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

ZOOM sur OPCA UNIFORMATION

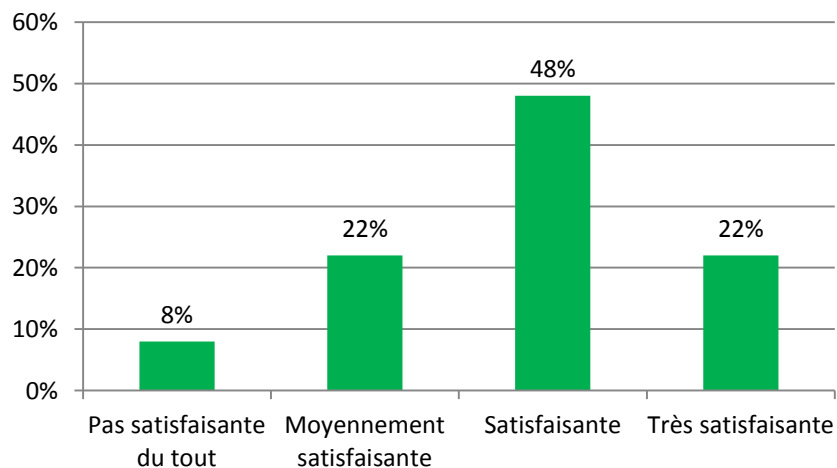
Evaluation accueil et gestion administrative



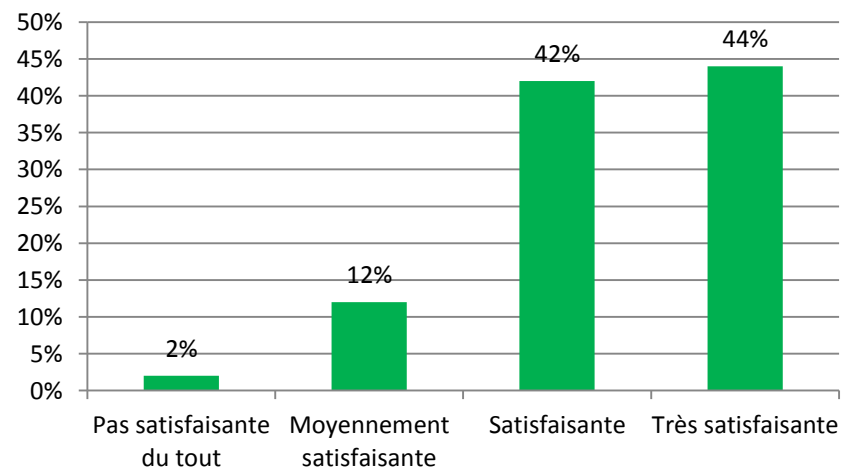
Evaluation formateur



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*