



P R E S T A N C E

APPORTEUR DE PERFORMANCE

Enquête 2018 « Satisfaction stagiaires »

Essentiel Formation Entreprises

2I-F

Zénos Logistique et Sécurité

Sommaire

• <u>Méthodologie de travail</u>	p. 03
• <u>Evaluation globale (tous OPCA confondus)</u>	p. 04
• <u>Zoom OPCA ACTALIANS</u>	p. 06
• <u>Zoom OPCA ADEFIM</u>	p. 08
• <u>Zoom OPCA AFDAS</u>	p. 10
• <u>Zoom OPCA AGEFOS</u>	p. 12
• <u>Zoom OPCA CONSTRUCTYS</u>	p. 14
• <u>Zoom OPCA FAFSEA</u>	p. 16
• <u>Zoom OPCA FORCO</u>	p. 18
• <u>Zoom OPCA INTERGROS</u>	p. 20
• <u>Zoom OPCA OPCA 3+</u>	p. 22
• <u>Zoom OPCA DEFI</u>	p. 24
• <u>Zoom OPCA TRANSPORTS ET SERVICES</u>	p. 26
• <u>Zoom OPCA OPCALIA</u>	p. 28
• <u>Zoom OPCA OPCALIM</u>	p. 30
• <u>Zoom OPCA UNIFAF</u>	p. 32
• <u>Zoom OPCA UNIFORMATION</u>	p. 34
• <u>Remarques à prendre en compte</u>	p. 36

Méthodologie de travail

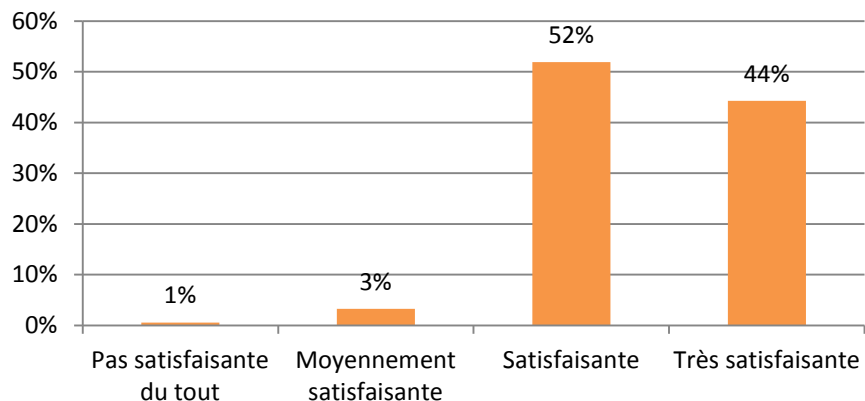
Prestataire indépendant et spécialiste de la relation client depuis 2003, nous réalisons des enquêtes permettant, entre autre, la mesure de la satisfaction client.

Cette enquête a été administrée :

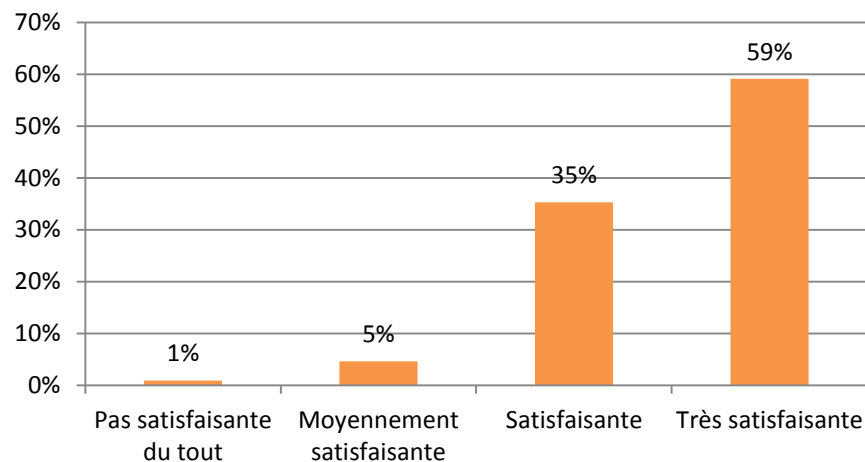
- par un questionnaire téléphonique entre le 18 et le 29 mars 2019,
- sur un échantillon aléatoire de :
 - 860 stagiaires,
 - qui ont suivi une formation, dans le cadre du CPF en langue, digital ou bureautique en 2018,
 - tous OPCA confondus.

Evaluation globale (tous OPCA confondus)

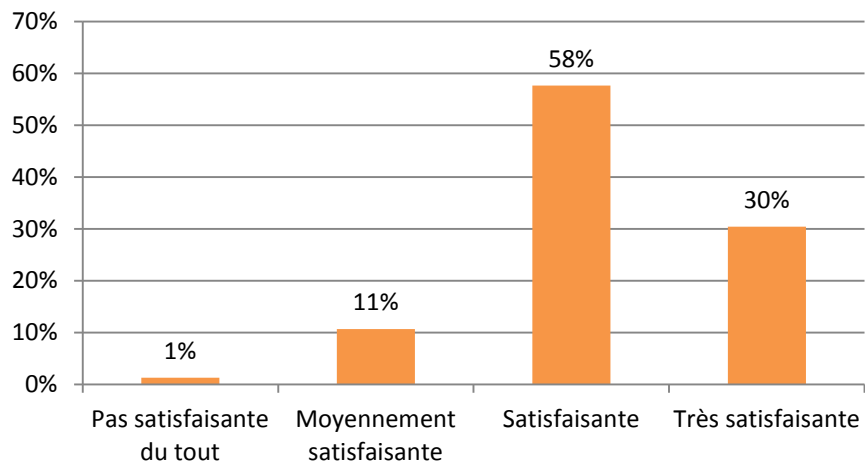
Evaluation accueil et gestion administrative



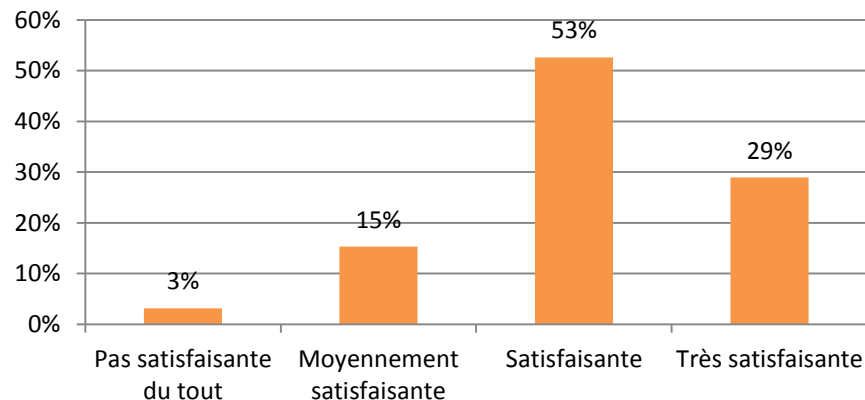
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

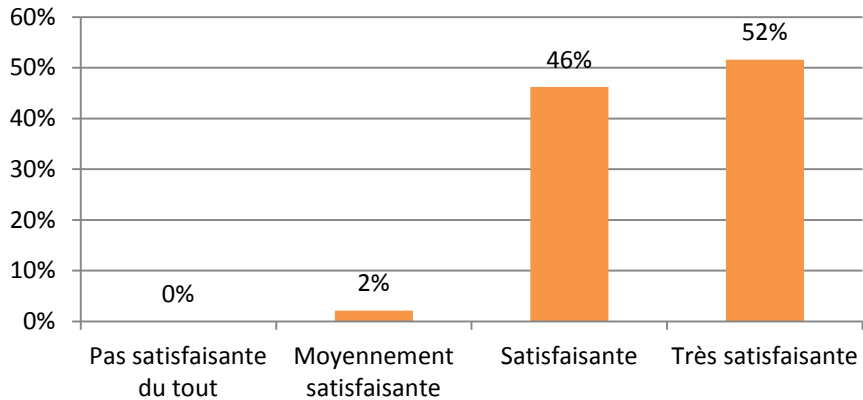


Conclusions (tous OPCA confondus)

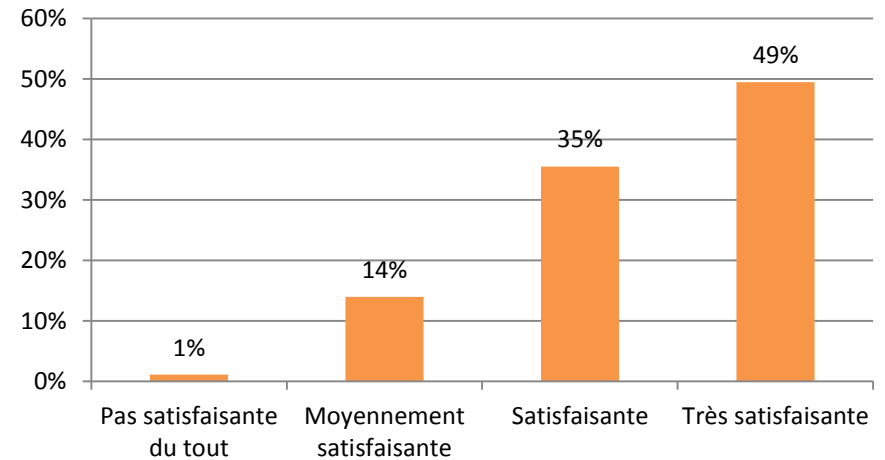
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	<p>96 % Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
FORMATEURS	<p>94 % Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
OUTILS PEDAGOGIQUES	<p>88 % Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
MOYENS MATERIELS	<p>82 % Sont satisfaits ou très satisfaits</p>

ZOOM sur OPCA ACTALIANS

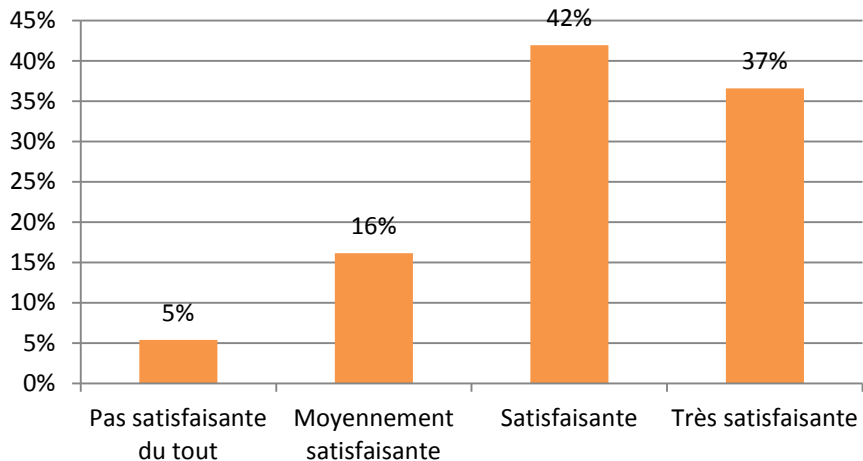
Evaluation accueil et gestion administrative



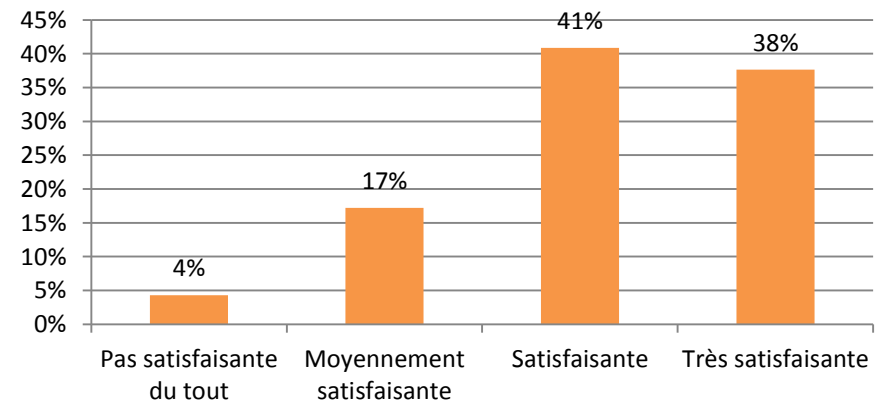
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

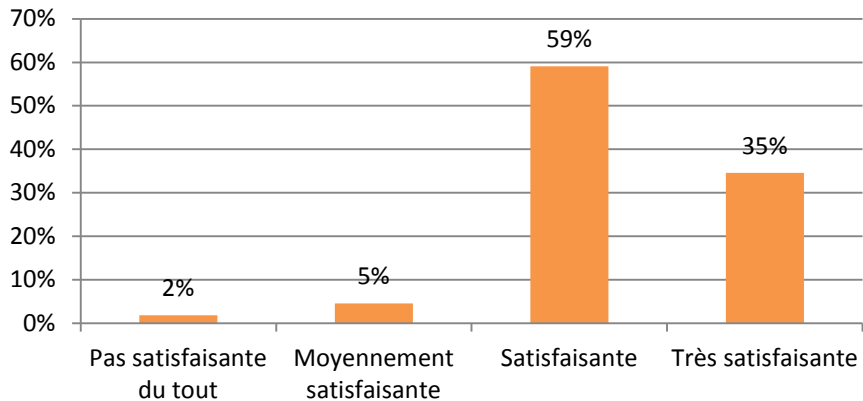


Conclusions OPCA ACTALIANS

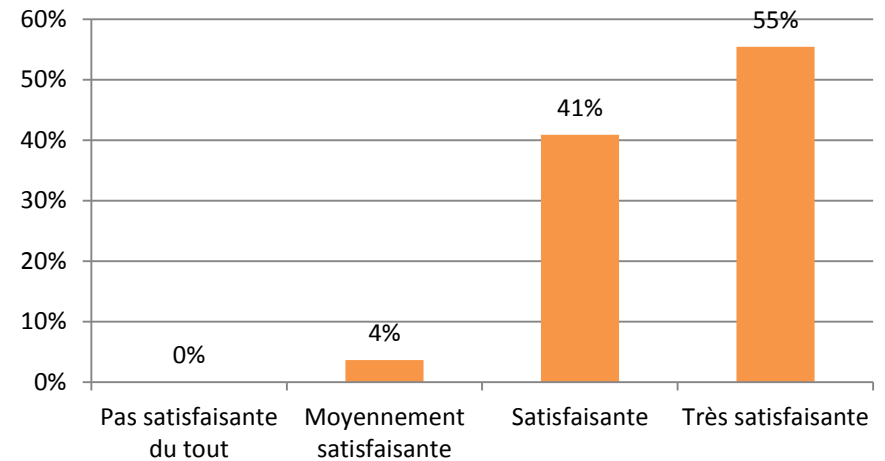
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA ACTALIANS
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	96 % Sont satisfaits ou très satisfaits	98 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	84 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	88 % Sont satisfaits ou très satisfaits	79 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	82 % Sont satisfaits ou très satisfaits	79 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCA ADEFIM

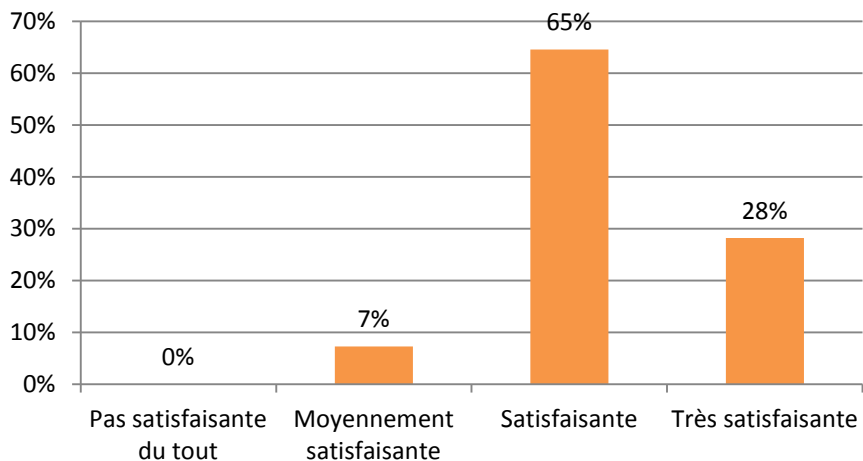
Evaluation accueil et gestion administrative



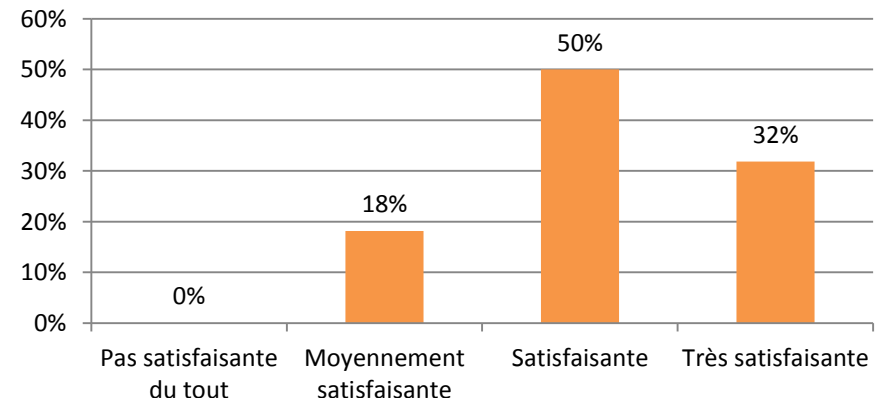
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

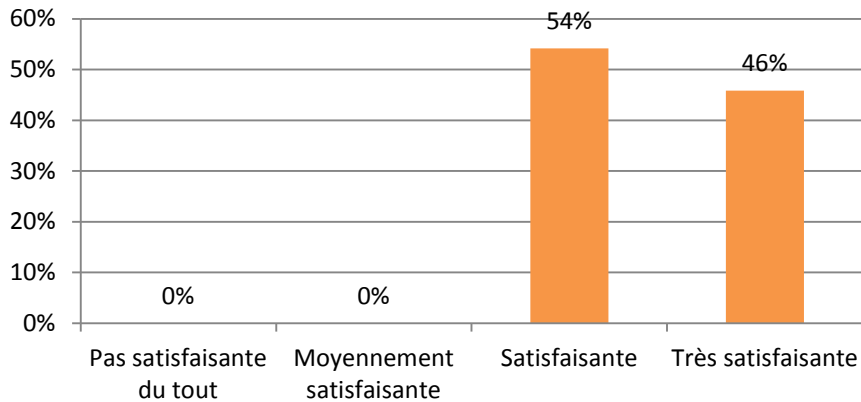


Conclusions OPCA ADEFIM

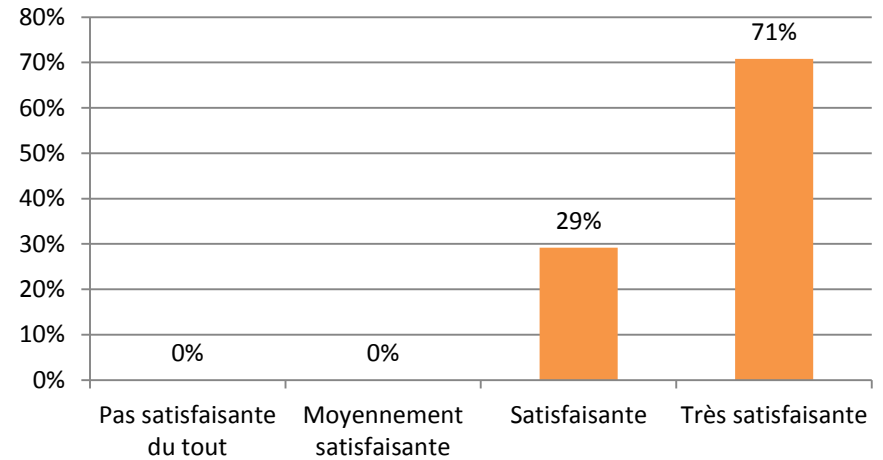
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA ADEFIM
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	96 % Sont satisfaits ou très satisfaits	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	96 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	88 % Sont satisfaits ou très satisfaits	93 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	82 % Sont satisfaits ou très satisfaits	82 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCA AFDAS

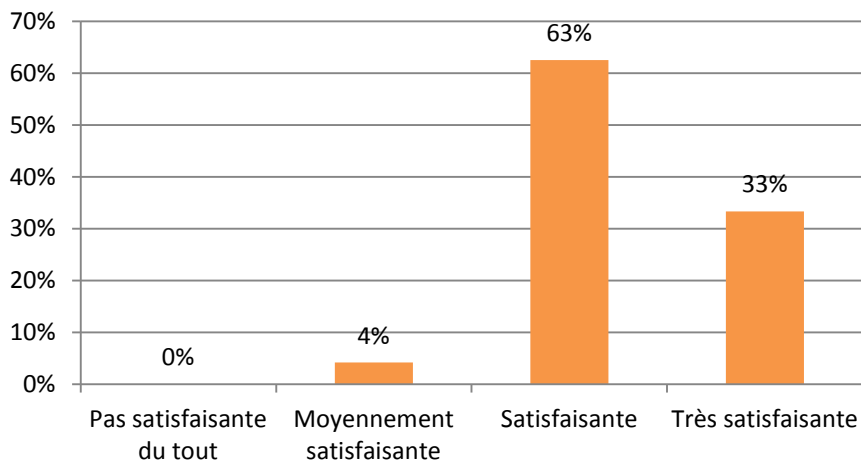
Evaluation accueil et gestion administrative



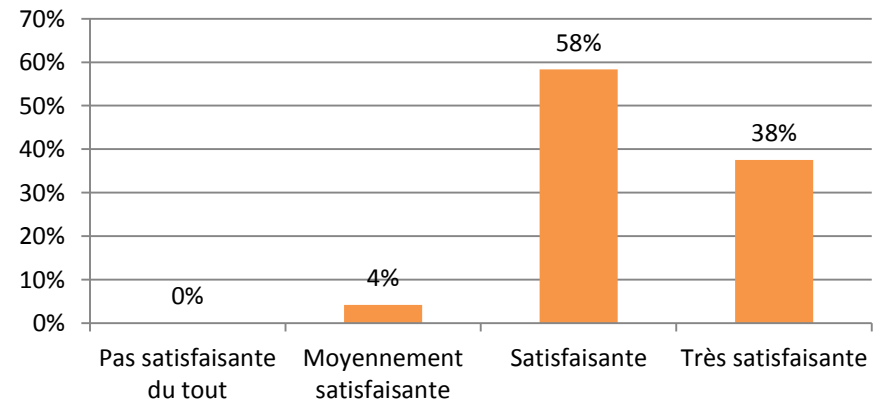
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

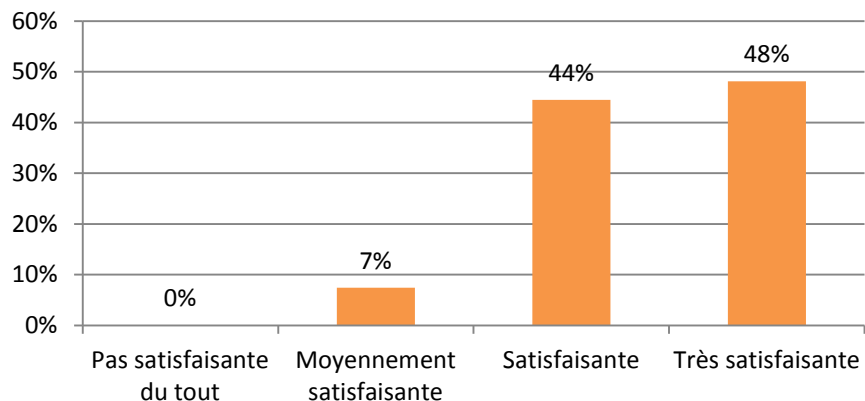


Conclusions OPCA AFDAS

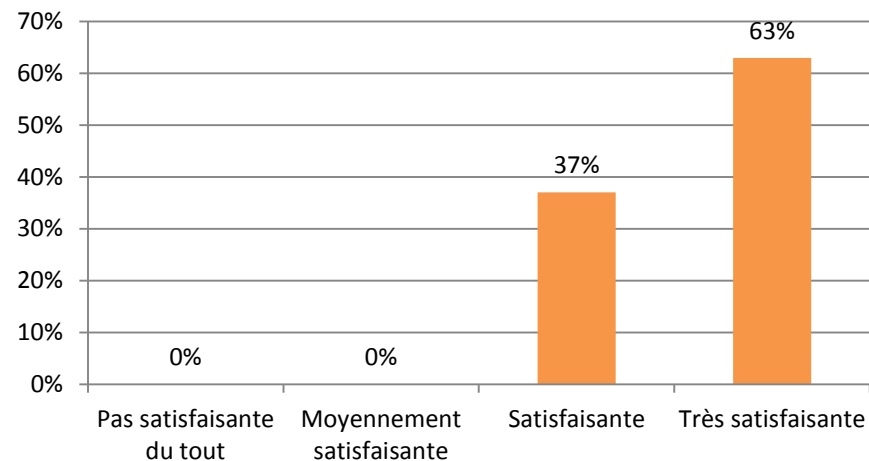
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA AFDAS
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	<p>96 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>100 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
FORMATEURS	<p>94 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>100 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
OUTILS PEDAGOGIQUES	<p>88 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>96 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
MOYENS MATERIELS	<p>82 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>96 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>

ZOOM sur OPCA AGEFOS

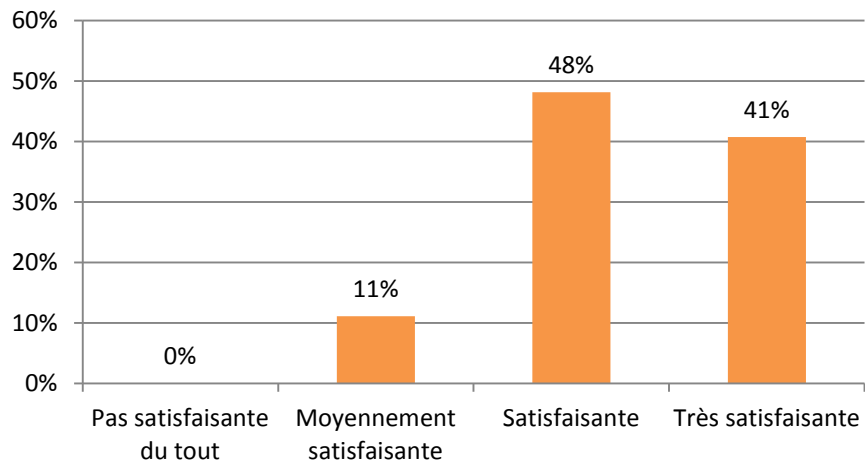
Evaluation accueil et gestion administrative



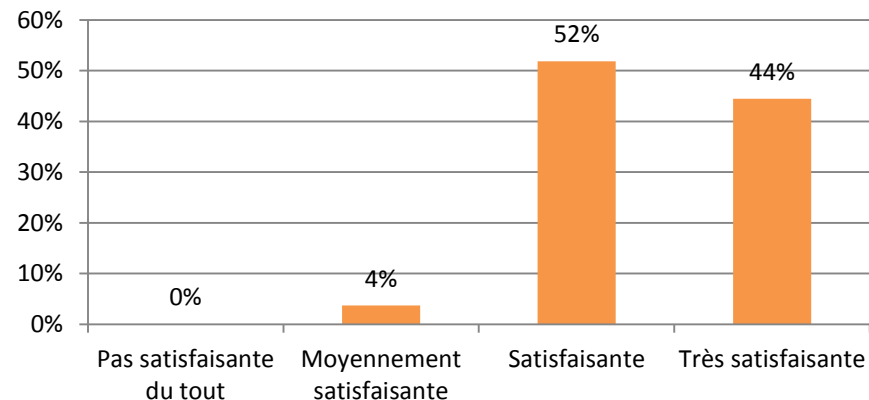
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

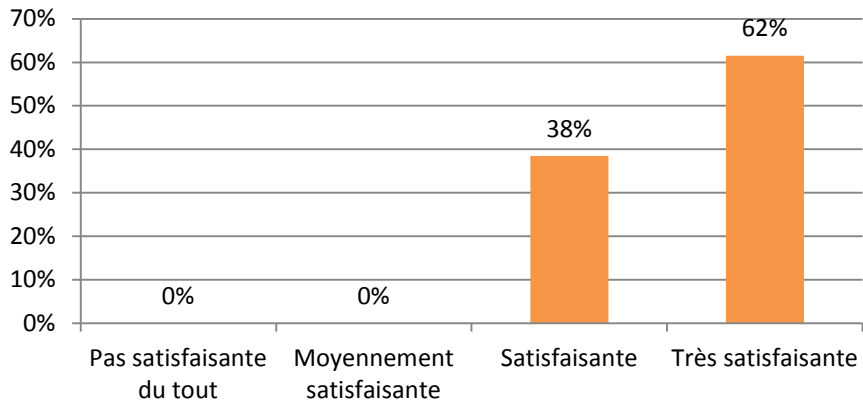


Conclusions OPCA AGEFOS

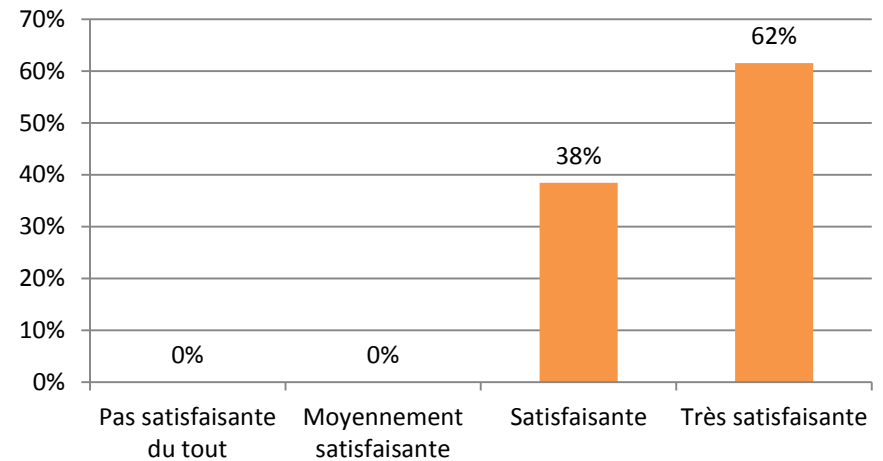
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA AGEFOS
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	96 % Sont satisfaits ou très satisfaits	92 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	100 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	88 % Sont satisfaits ou très satisfaits	89 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	82 % Sont satisfaits ou très satisfaits	96 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCA CONSTRUCTYS

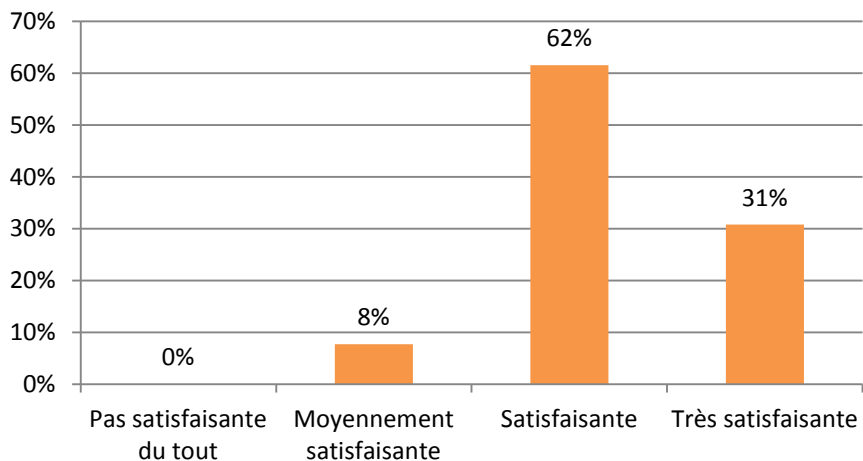
Evaluation accueil et gestion administrative



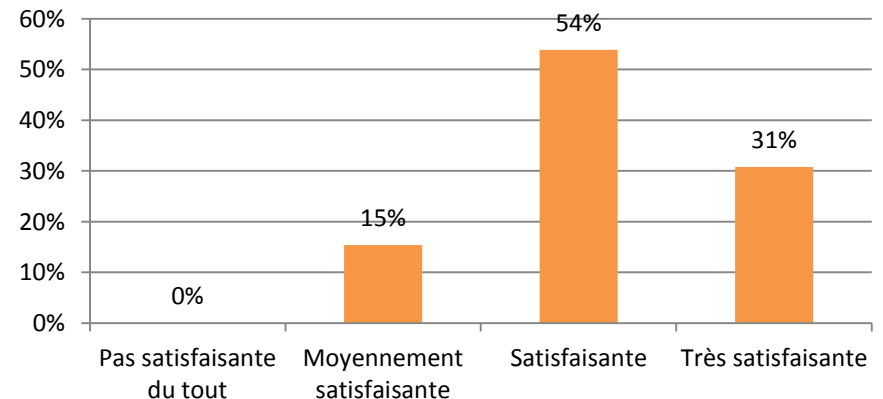
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

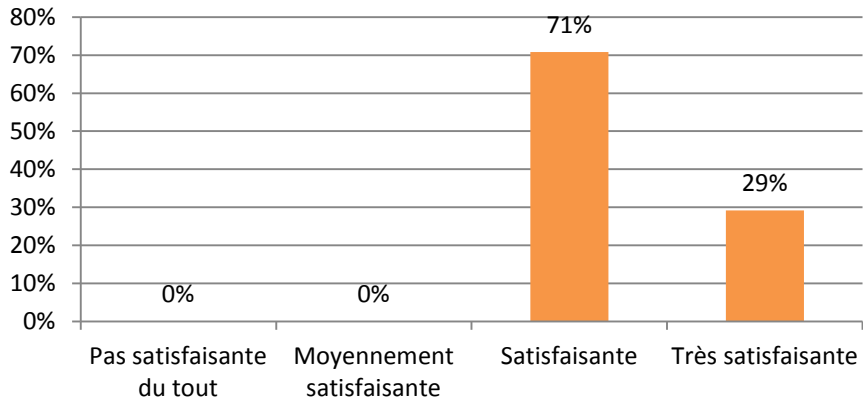


Conclusions OPCA CONSTRUCTYS

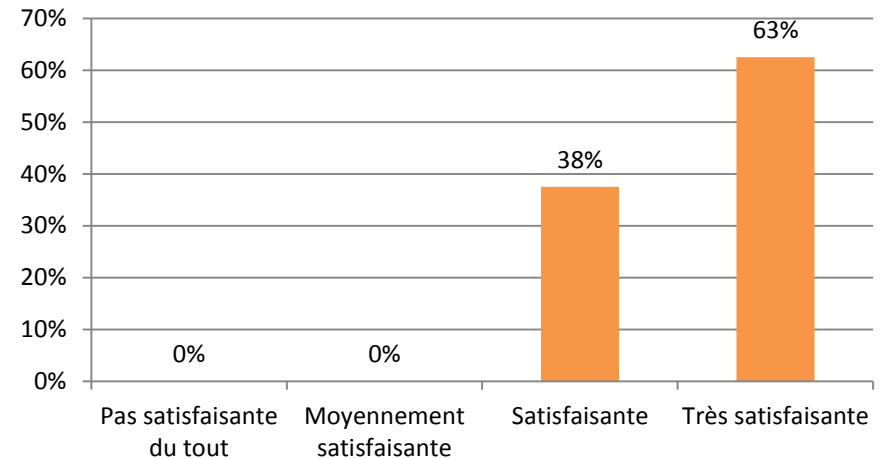
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA CONSTRUCTYS
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	96 % Sont satisfaits ou très satisfaits	100 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	100 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	88 % Sont satisfaits ou très satisfaits	93 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	82 % Sont satisfaits ou très satisfaits	85 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCA FAFSEA

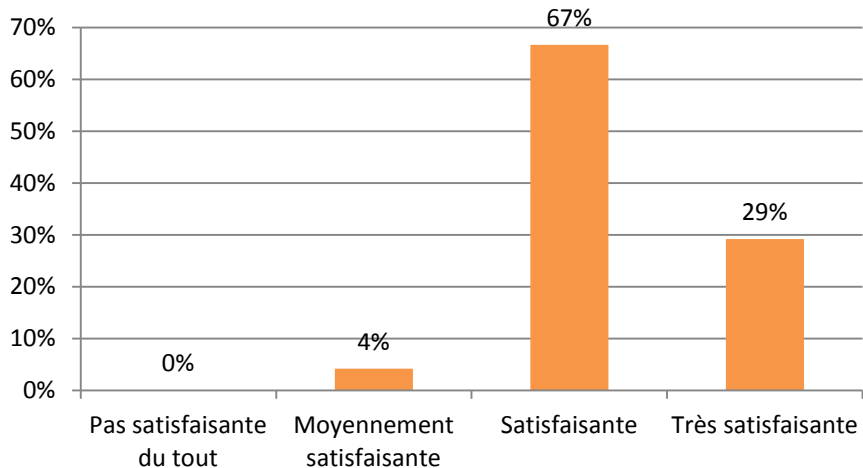
Evaluation accueil et gestion administrative



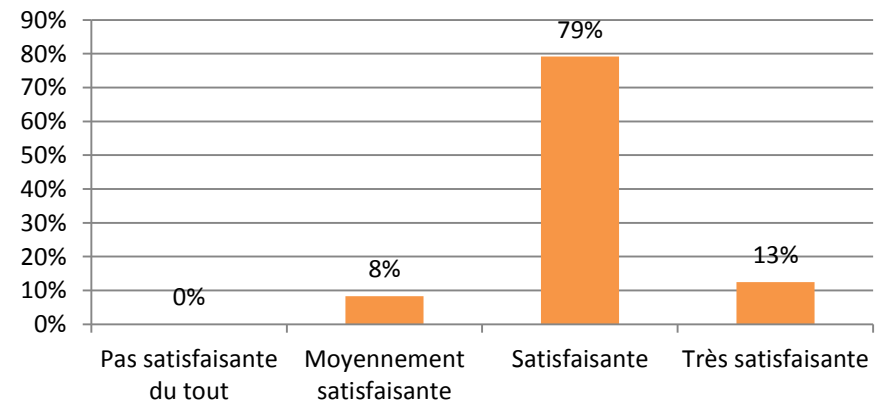
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

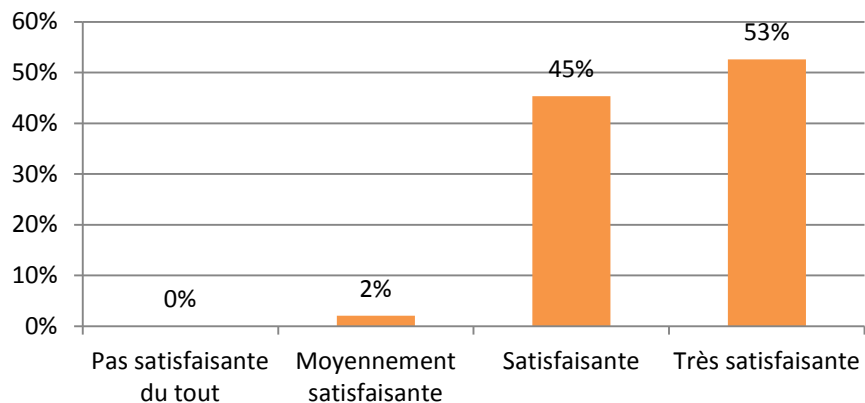


Conclusions OPCA FASEA

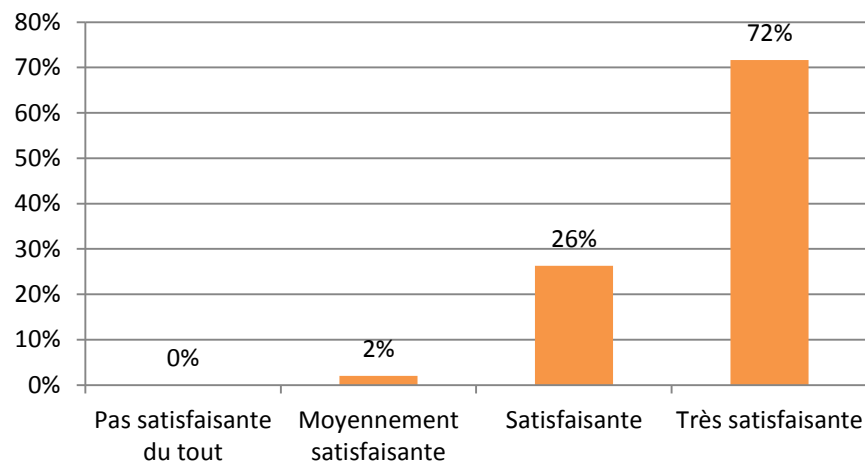
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA FAFSEA
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	<p>96 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>100 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
FORMATEURS	<p>94 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>100 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
OUTILS PEDAGOGIQUES	<p>88 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>96 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
MOYENS MATERIELS	<p>82 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>92 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>

ZOOM sur OPCA FORCO

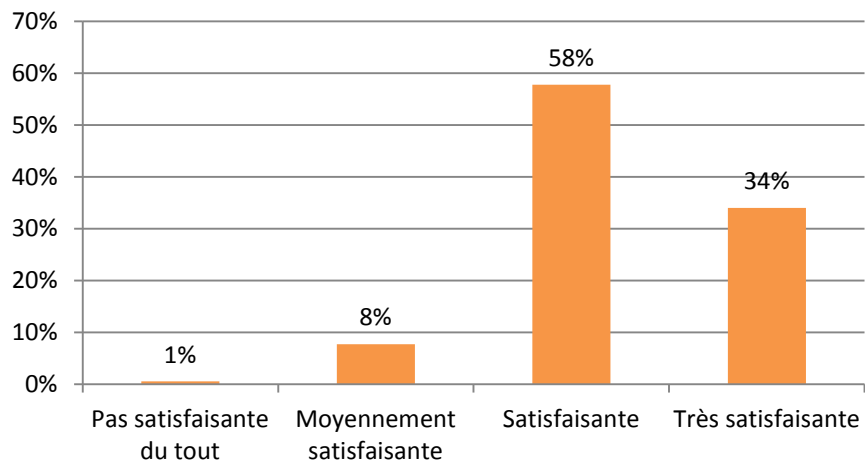
Evaluation accueil et gestion administrative



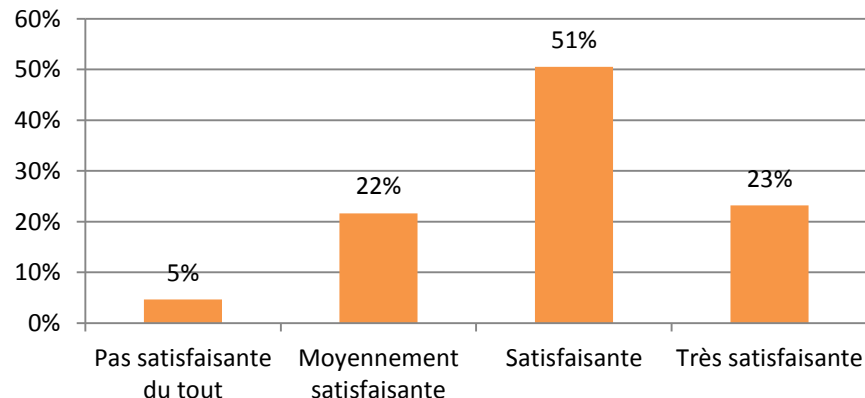
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

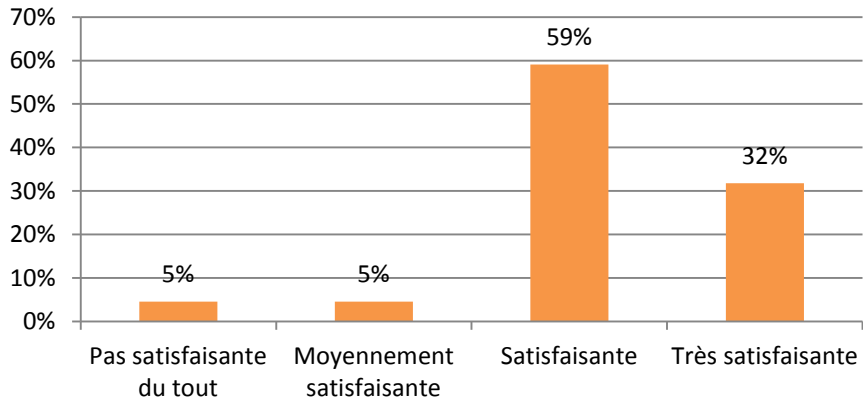


Conclusions OPCA FORCO

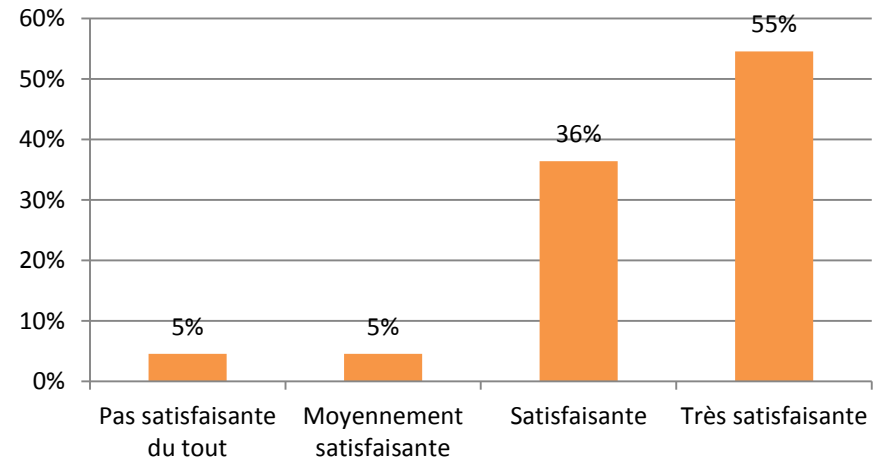
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA FORCO
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	96 % Sont satisfaits ou très satisfaits	98 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	98 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	88 % Sont satisfaits ou très satisfaits	92 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	82 % Sont satisfaits ou très satisfaits	74 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCA INTERGROS

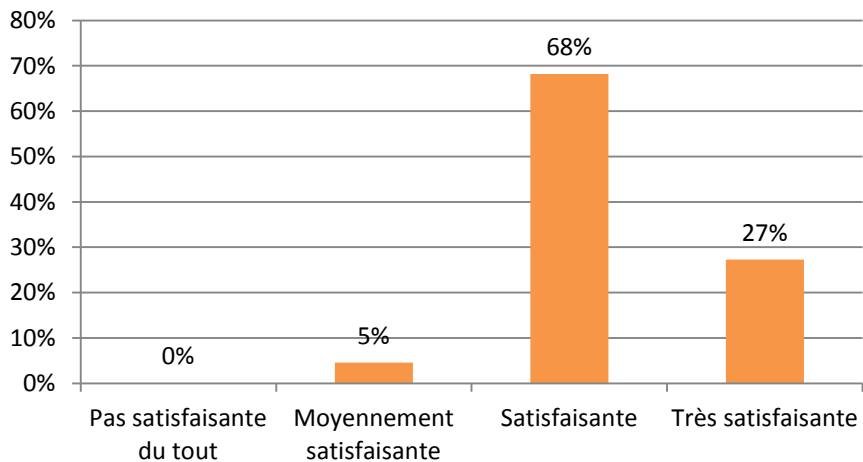
Evaluation accueil et gestion administrative



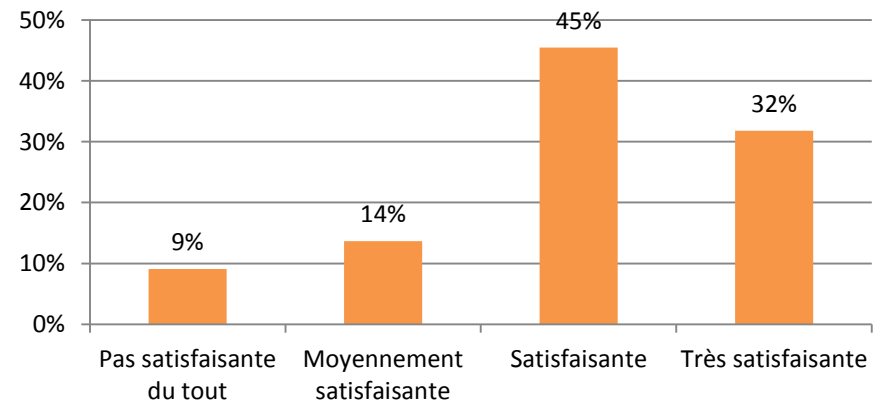
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

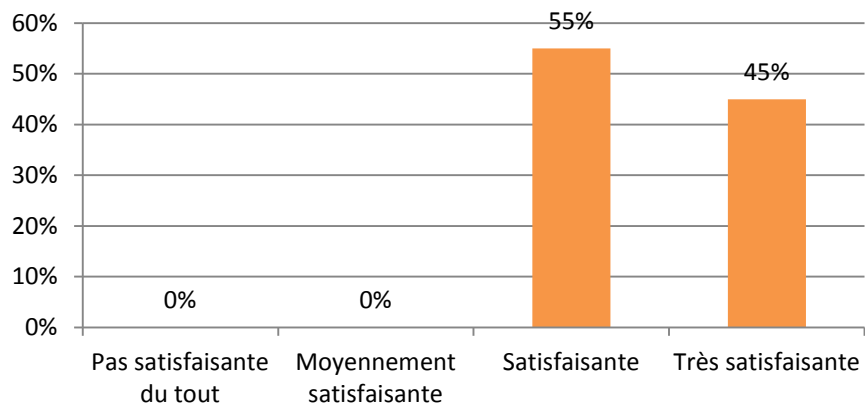


Conclusions OPCA INTERGROS

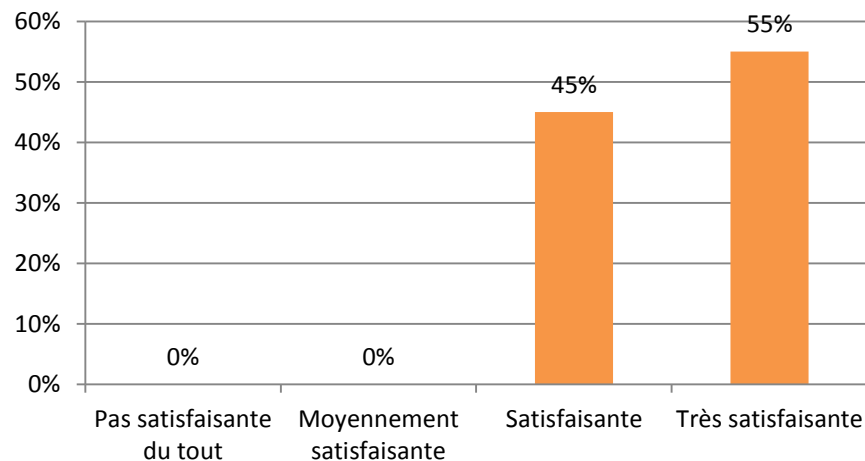
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA INTERGROS
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	<p>96 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>91 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
FORMATEURS	<p>94 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>91 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
OUTILS PEDAGOGIQUES	<p>88 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>95 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
MOYENS MATERIELS	<p>82 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>77 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>

ZOOM sur OPCA 3+

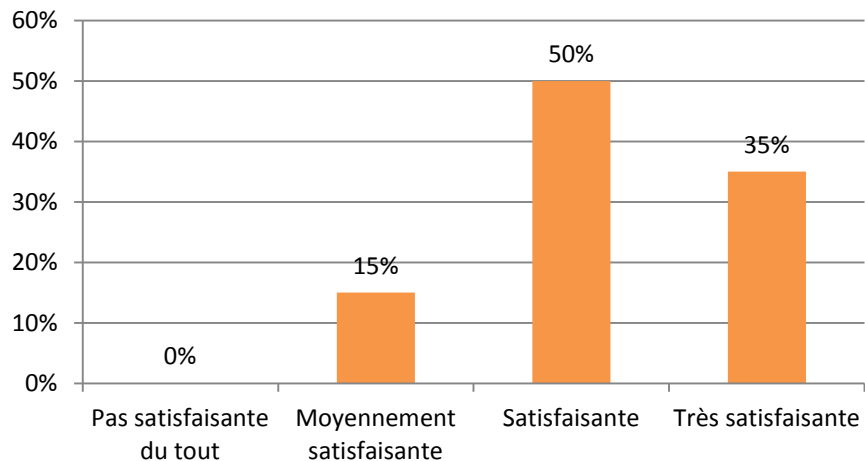
Evaluation accueil et gestion administrative



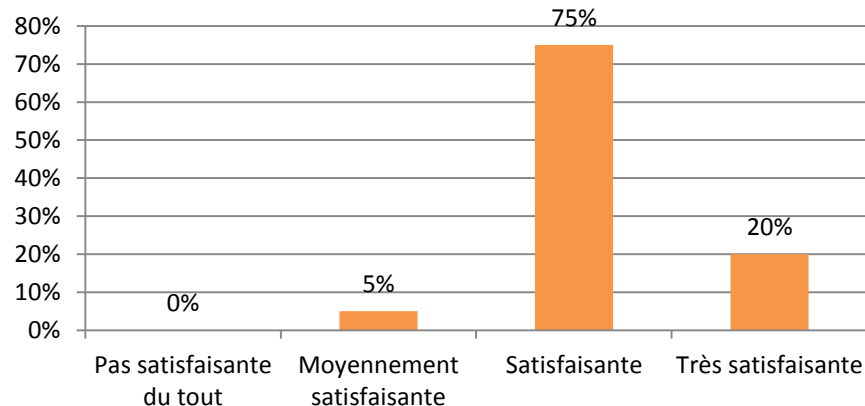
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

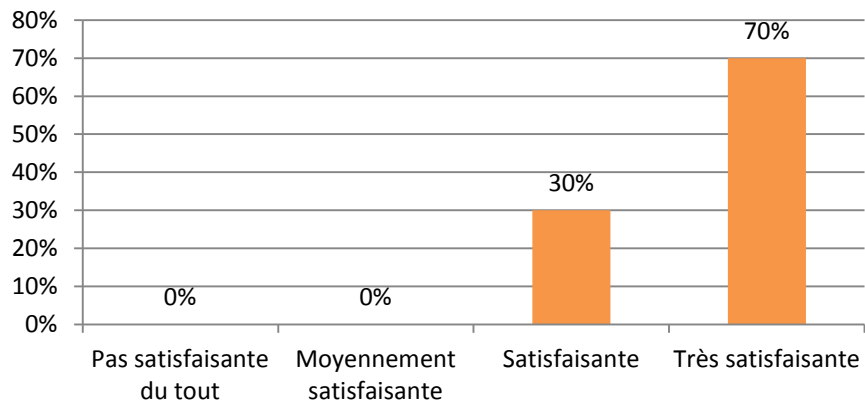


Conclusions OPCA 3+

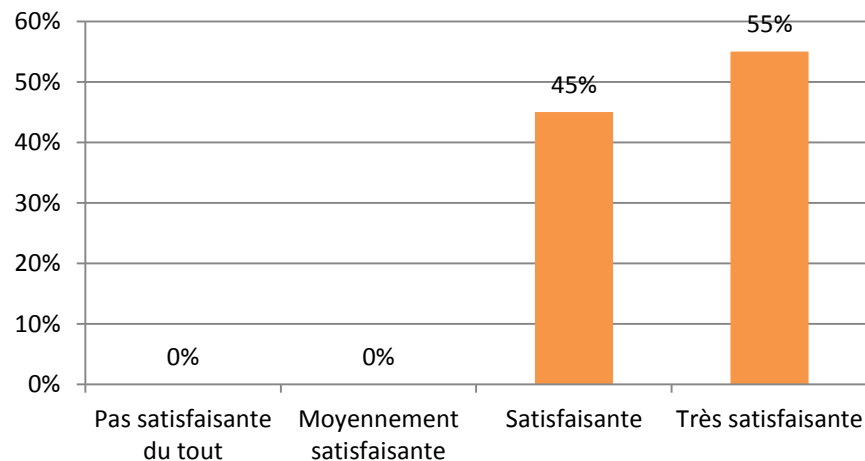
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA 3+
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	96 % Sont satisfaits ou très satisfaits	100 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	100 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	88 % Sont satisfaits ou très satisfaits	85 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	82 % Sont satisfaits ou très satisfaits	95 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCA DEFI

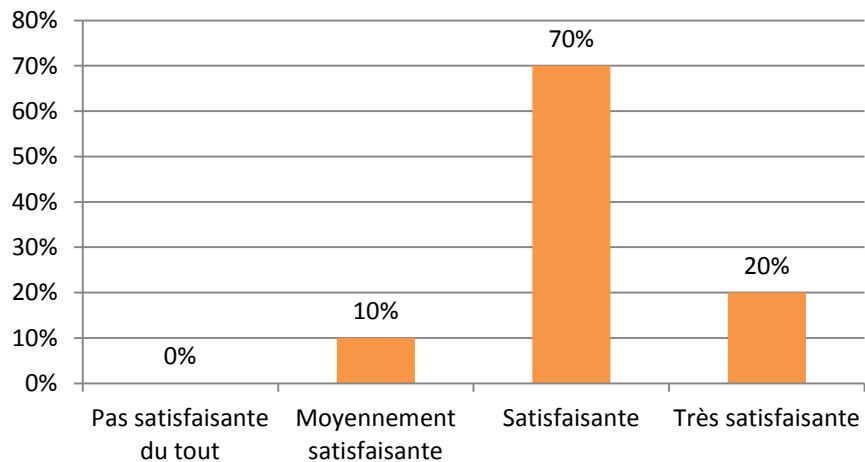
Evaluation accueil et gestion administrative



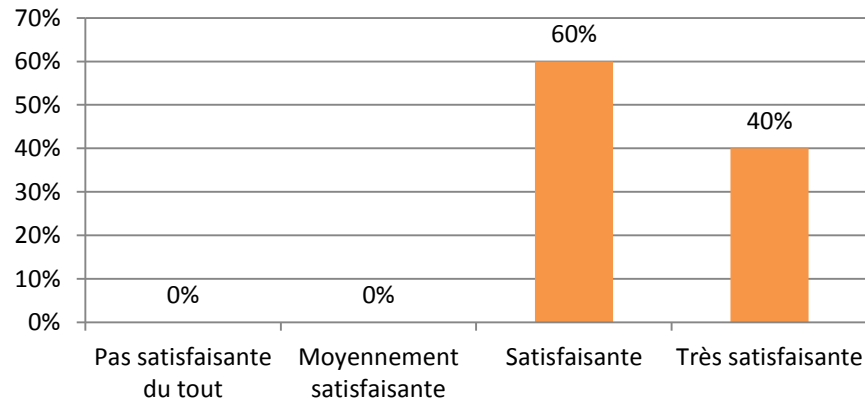
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

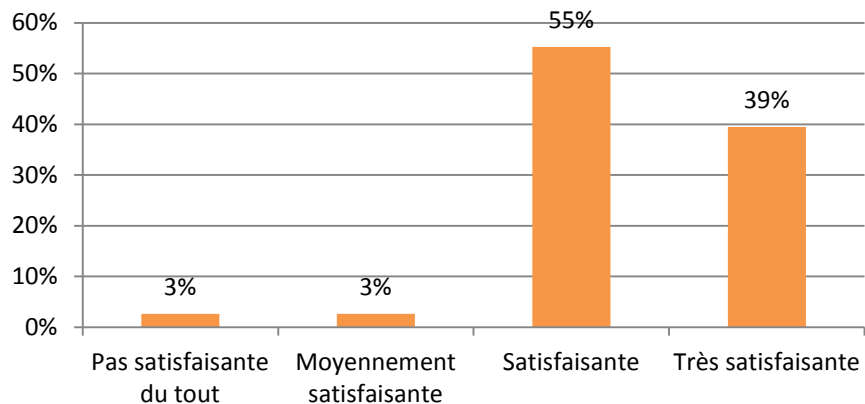


Conclusions OPCA DEFI

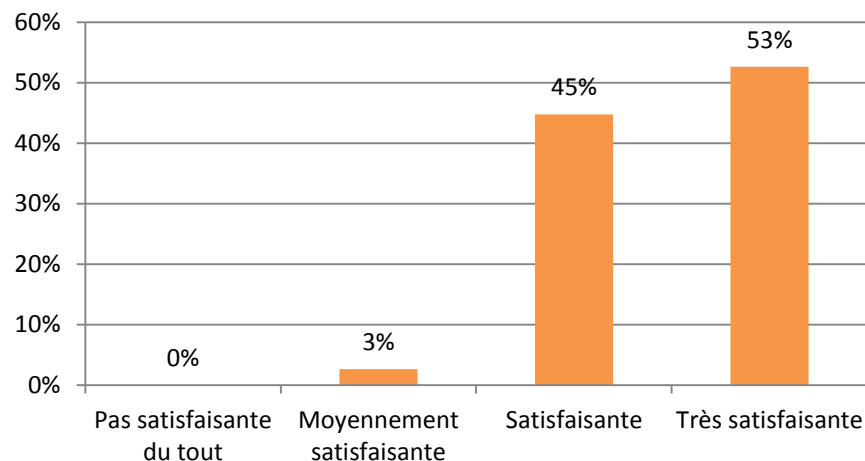
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA DEFI
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	96 % Sont satisfaits ou très satisfaits	100 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	100 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	88 % Sont satisfaits ou très satisfaits	90 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	82 % Sont satisfaits ou très satisfaits	100 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCA TRANSPORTS ET SERVICES

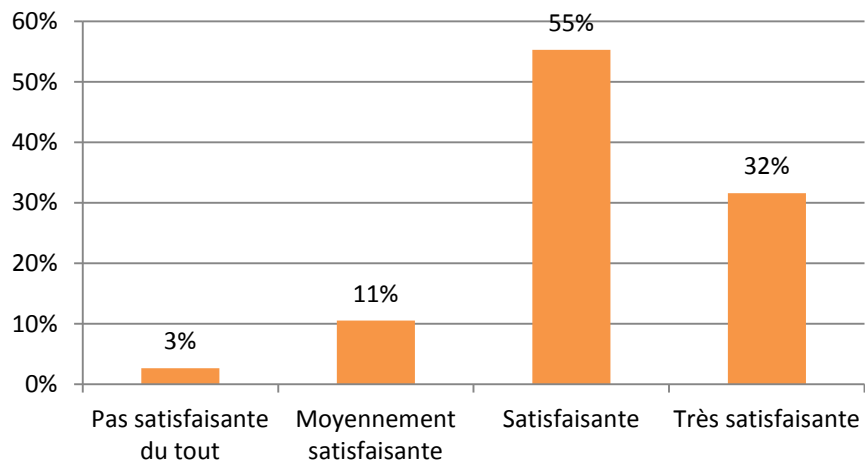
Evaluation accueil et gestion administrative



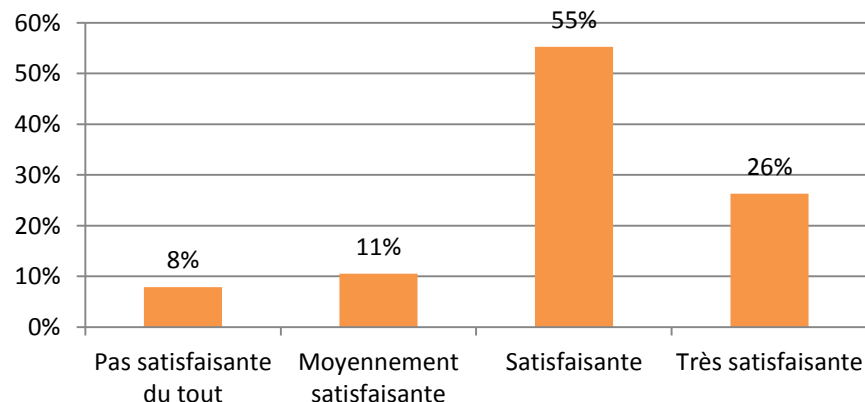
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

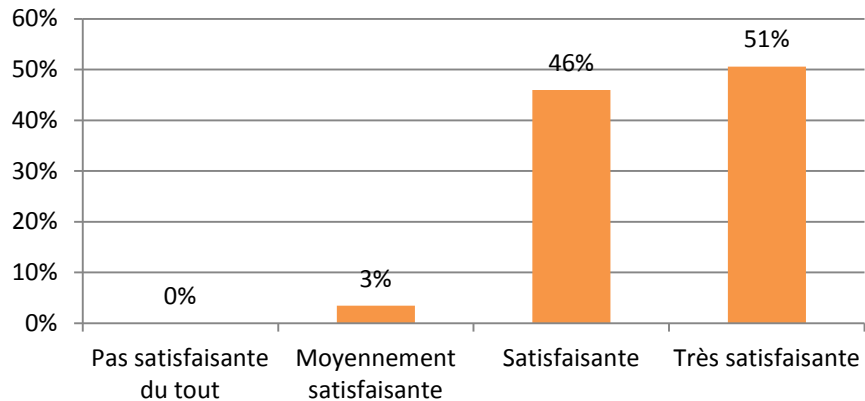


Conclusions OPCA TRANSPORTS ET SERVICES

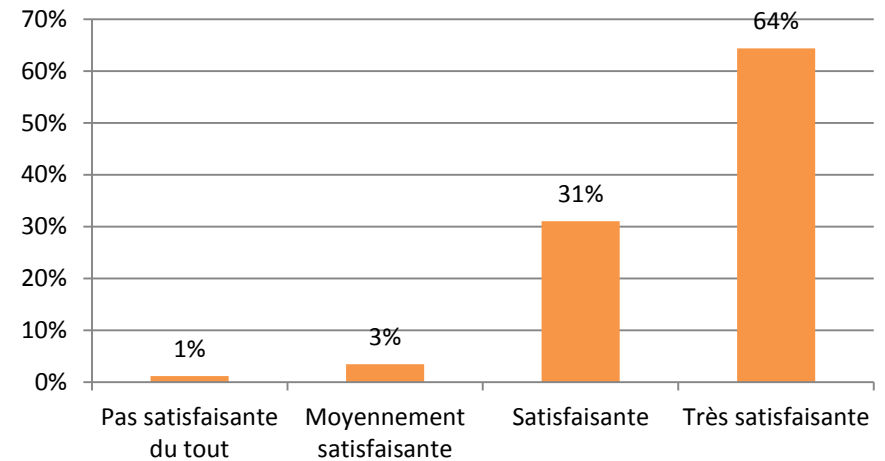
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA TRANSPORTS ET SERVICES
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	<p>96 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>94 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
FORMATEURS	<p>94 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>98 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
OUTILS PEDAGOGIQUES	<p>88 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>87 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
MOYENS MATERIELS	<p>82 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>81 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>

ZOOM sur OPCA OPCALIA

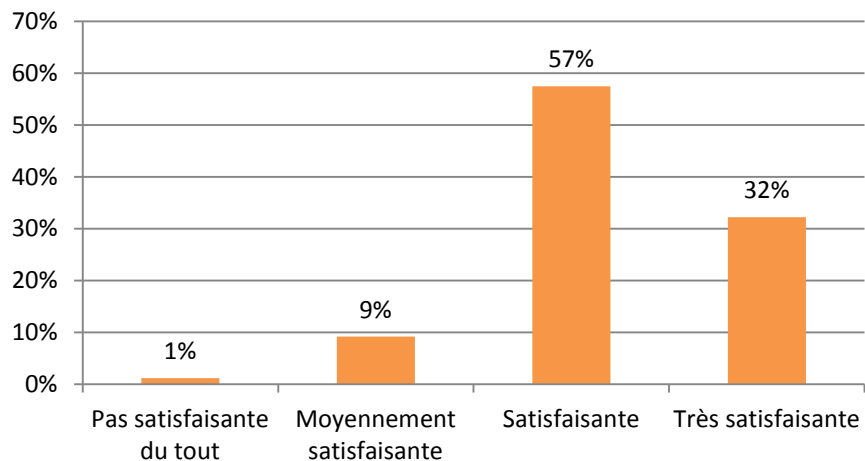
Evaluation accueil et gestion administrative



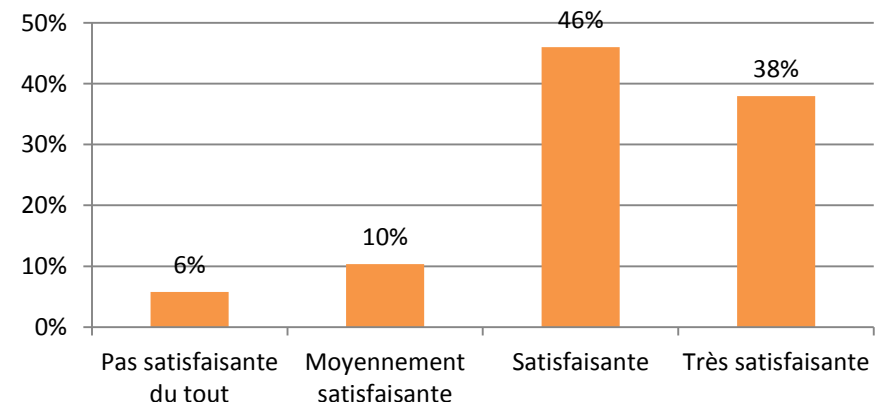
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

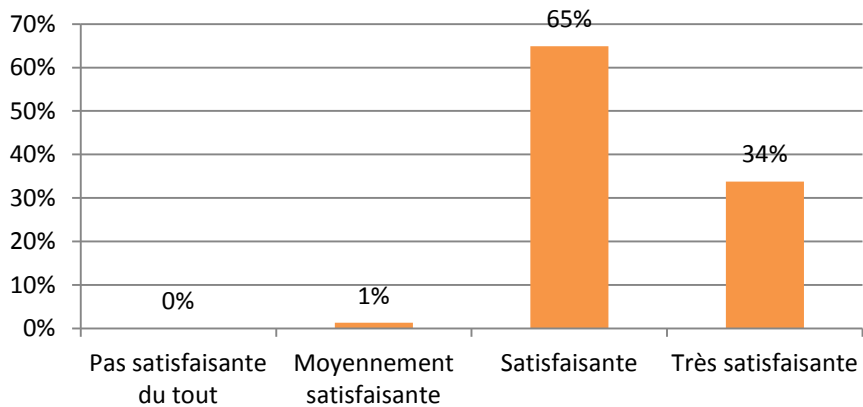


Conclusions OPCA OPCALIA

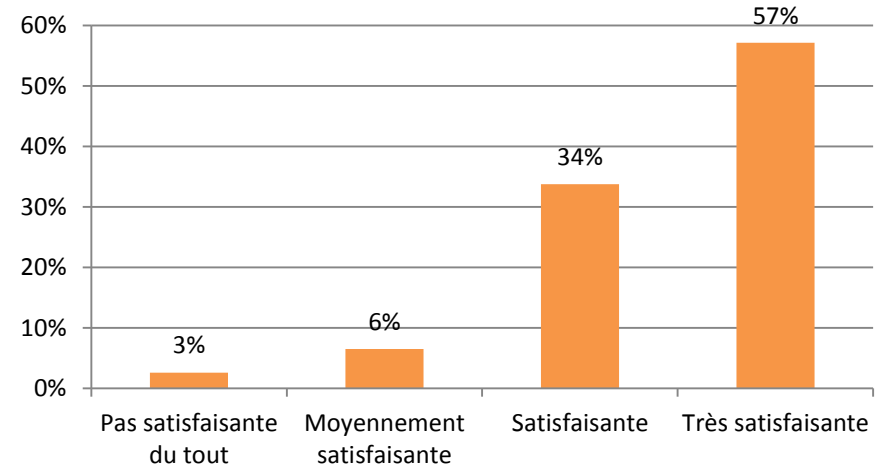
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA OPCALIA
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	<p>96 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>97 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
FORMATEURS	<p>94 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>95 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
OUTILS PEDAGOGIQUES	<p>88 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>89 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
MOYENS MATERIELS	<p>82 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>84 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>

ZOOM sur OPCA OPCALIM

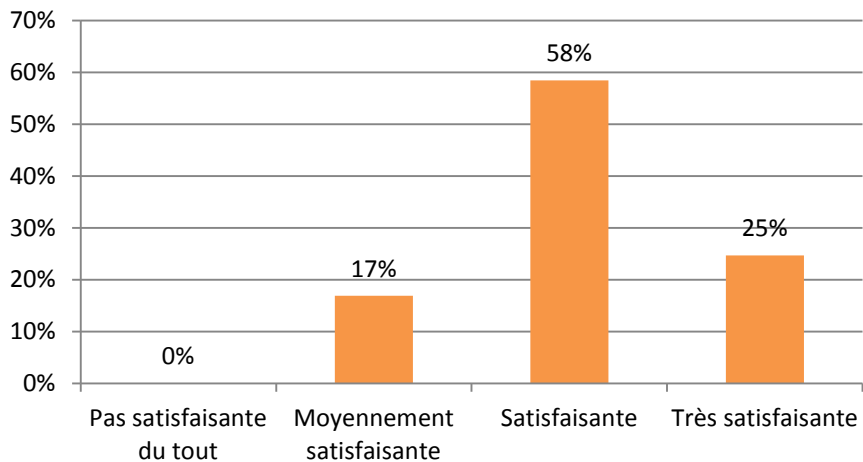
Evaluation accueil et gestion administrative



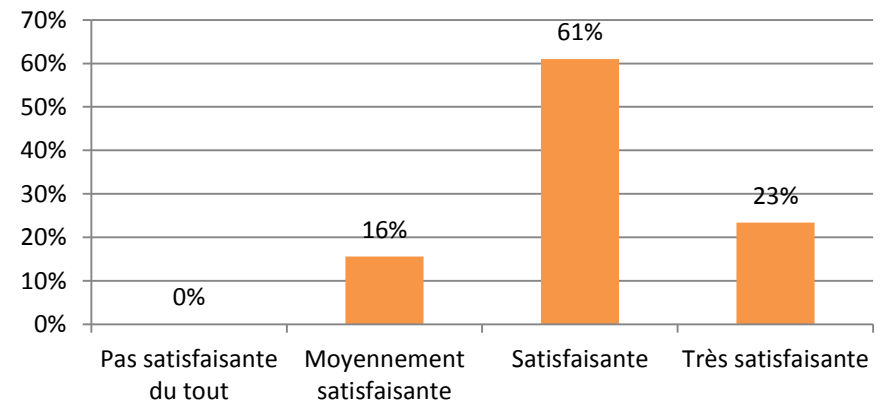
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

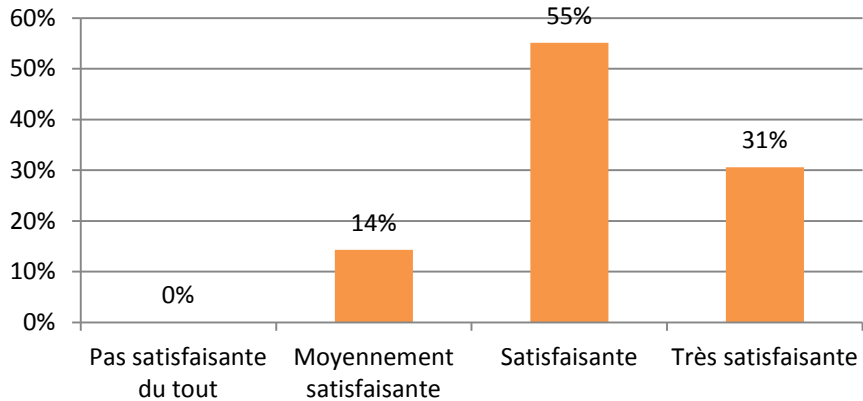


Conclusions OPCA OPCALIM

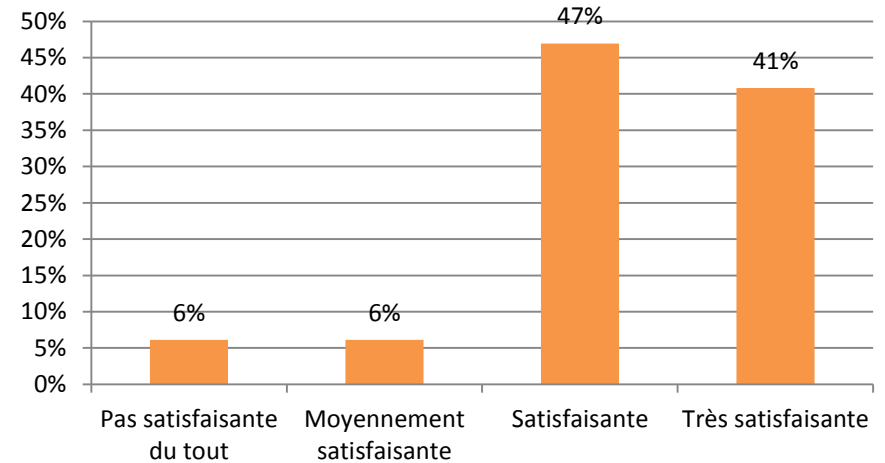
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA OPCALIM
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	96 % Sont satisfaits ou très satisfaits	99 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	91 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	88 % Sont satisfaits ou très satisfaits	83 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	82 % Sont satisfaits ou très satisfaits	84 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCA UNIFAF

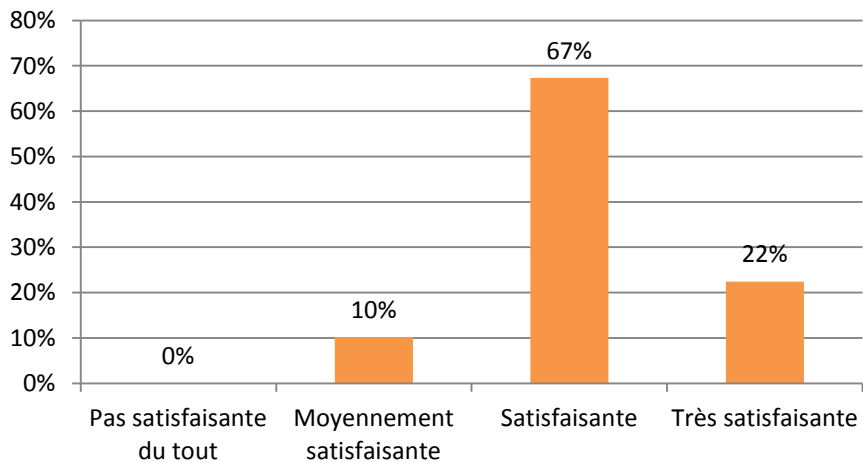
Evaluation accueil et gestion administrative



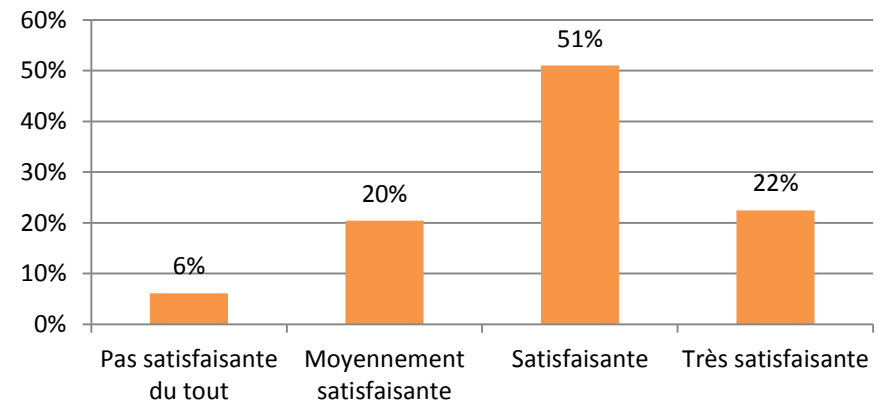
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

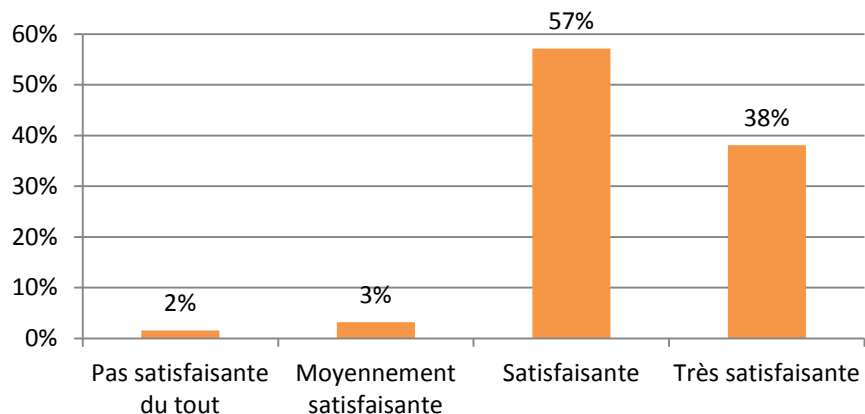


Conclusions OPCA UNIFAF

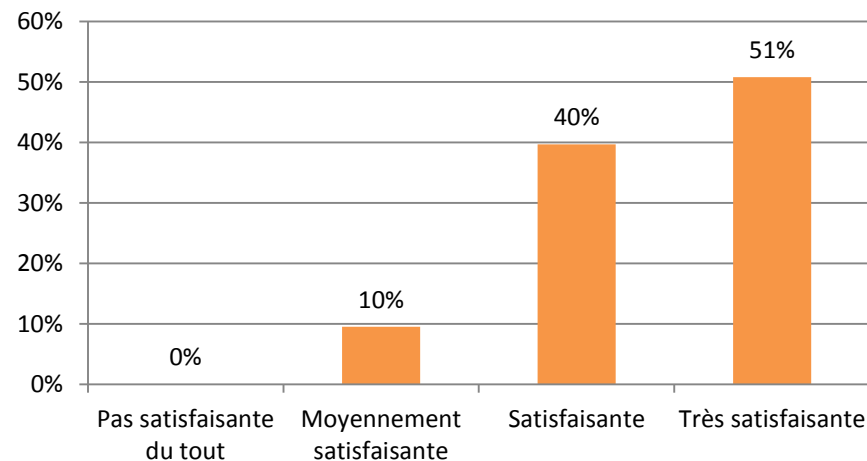
EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA UNIFAF
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	96 % Sont satisfaits ou très satisfaits	86 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	88 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	88 % Sont satisfaits ou très satisfaits	89 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	82 % Sont satisfaits ou très satisfaits	73 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCA UNIFORMISATION

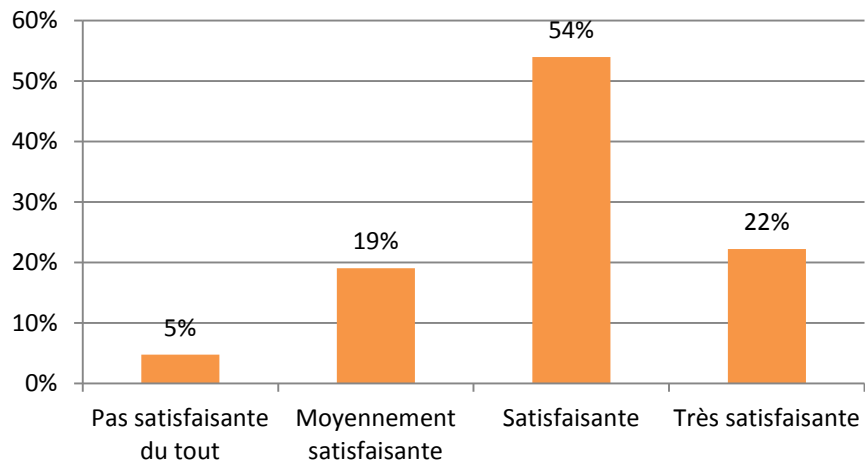
Evaluation accueil et gestion administrative



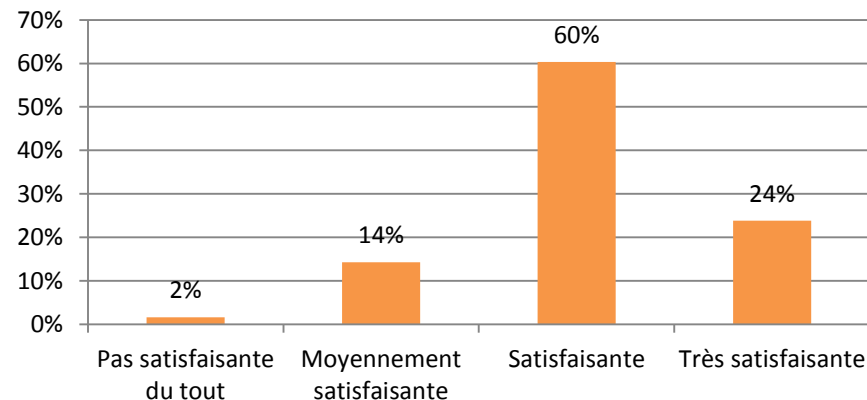
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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



Conclusions OPCA UNIFORMISATION

EVALUATIONS	TOUS OPCA CONFONDUS	ZOOM OPCA UNIFORMISATION
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	96 % Sont satisfaits ou très satisfaits	95 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	91 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	88 % Sont satisfaits ou très satisfaits	76 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	82 % Sont satisfaits ou très satisfaits	84 % Sont satisfaits ou très satisfaits

Remarques des stagiaires à prendre en compte

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

- Evaluation formateur :
 - *Le passage de la certification est difficile et génère du stress*
- Evaluation outils pédagogiques :
 - *Difficulté d'accès à la plate-forme d'exercices d'anglais à cause de la connexion Internet faible*
- Evaluation moyens matériels (salles, pauses,...) :
 - *Une connexion Internet parfois faible*
- Evaluation accueil et gestion administrative :
 - *Procédures administratives lourdes pour utiliser le CPF*