



P R E S T A N C E

APPORTEUR DE PERFORMANCE

Enquête 2019 « Satisfaction stagiaires »

Essentiel Formation Entreprises 2I-F et ZLS

Sommaire

- Méthodologie de travail p. 03
- Evaluation globale (tous OPCO confondus) p. 04
- Zoom OPCO AFDAS p. 06
- Zoom OPCO AKTO p. 08
- Zoom OPCO OCAPIAT p. 10
- Zoom OPCO 2I p. 12
- Zoom OPCO COHESION SOCIALE p. 14
- Zoom OPCO DE LA CONSTRUCTION p. 16
- Zoom OPCO ENTREPRISES DE PROXIMITE p. 18
- Zoom OPCO MOBILITES p. 20
- Zoom OPCO SANTE p. 22
- Zoom OPCOMMERCE p. 24
- Remarques à prendre en compte p. 26

Méthodologie de travail

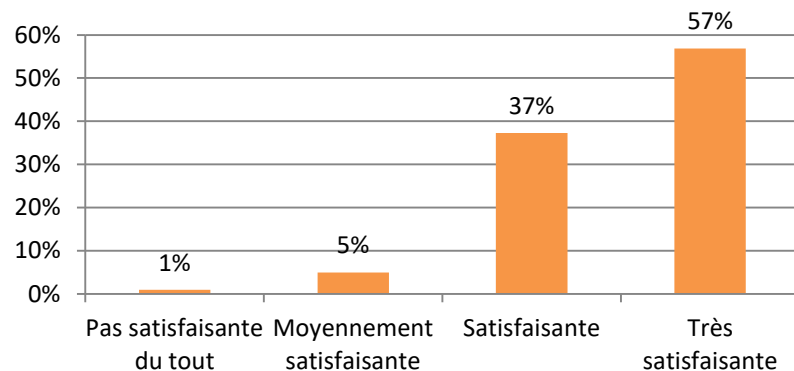
Prestataire indépendant et spécialiste de la relation client depuis 2003, nous réalisons des enquêtes permettant, entre autres, la mesure de la satisfaction client.

Cette enquête a été administrée :

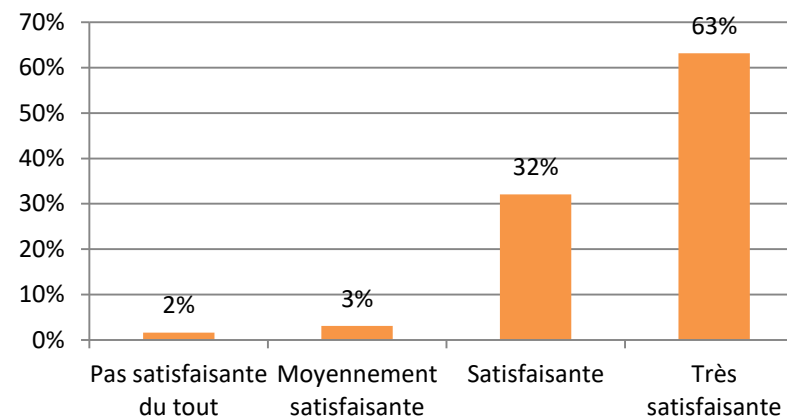
- par un questionnaire téléphonique entre le 09 et le 23 juin 2020,
- sur un échantillon aléatoire de :
 - 869 stagiaires,
 - qui ont suivi une formation dans le cadre du CPF en langue, digital ou bureautique en 2019,
 - tous OPCO confondus.

Evaluation globale (tous OPCO confondus)

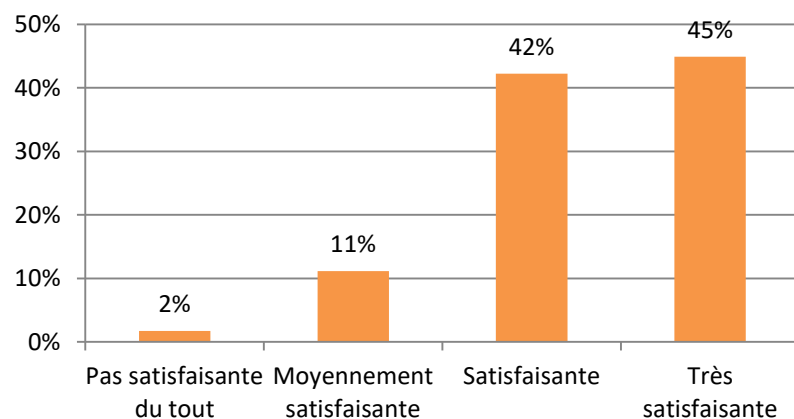
Evaluation accueil et gestion administrative



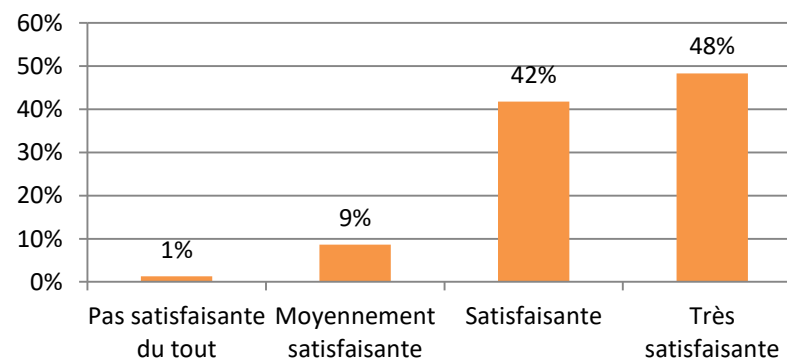
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

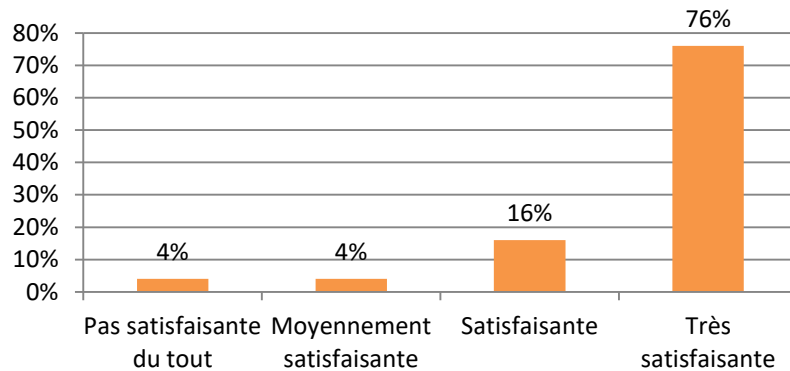


Conclusions (tous OPCO confondus)

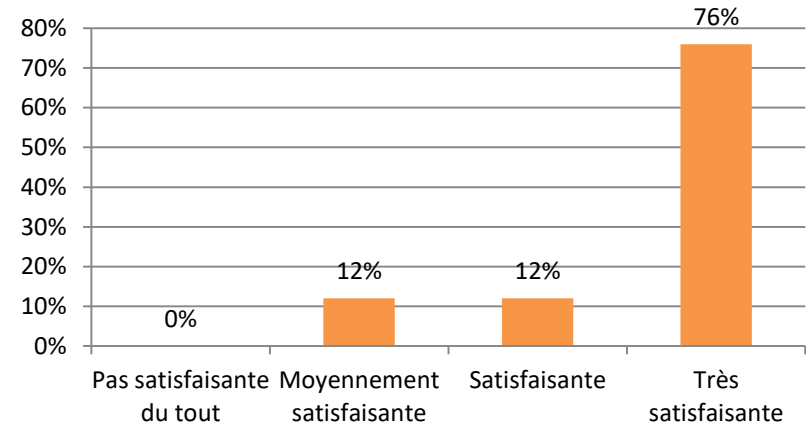
EVALUATIONS	TOUS OPCO CONFONDUS
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	95 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	87 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	90 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCO AFDAS

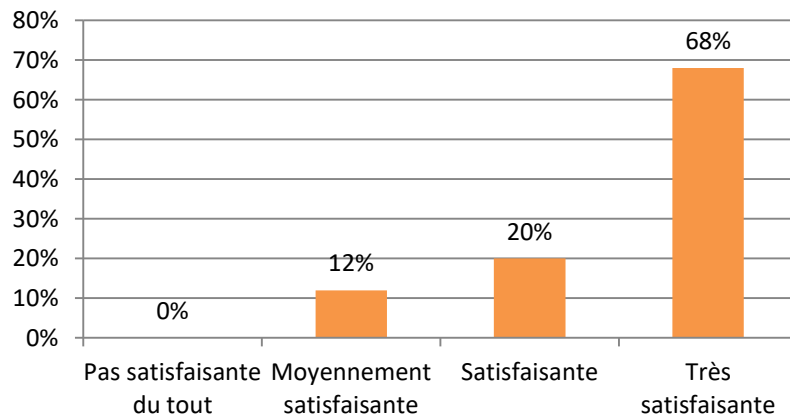
Evaluation accueil et gestion administrative



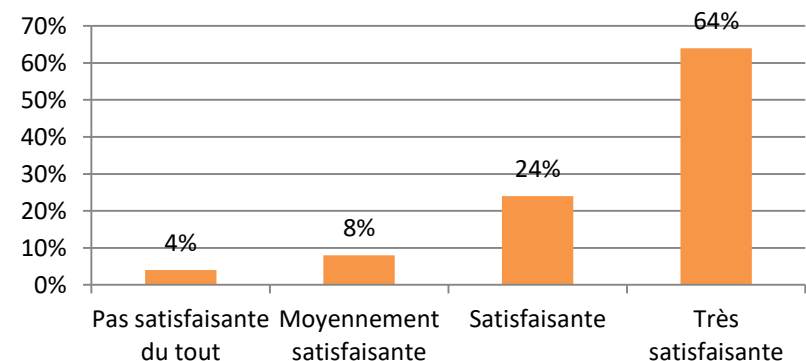
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

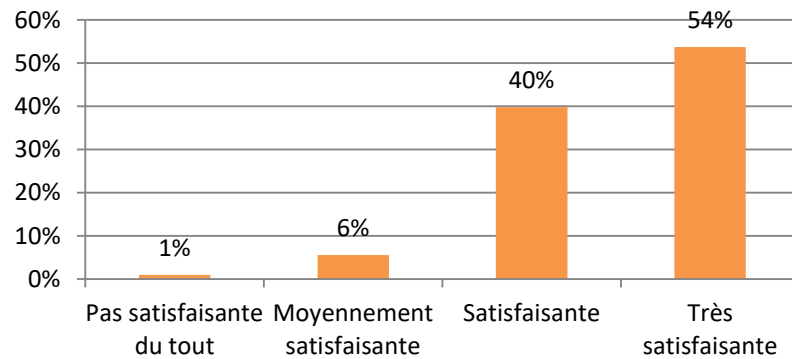


Conclusions OPCO AFDAS

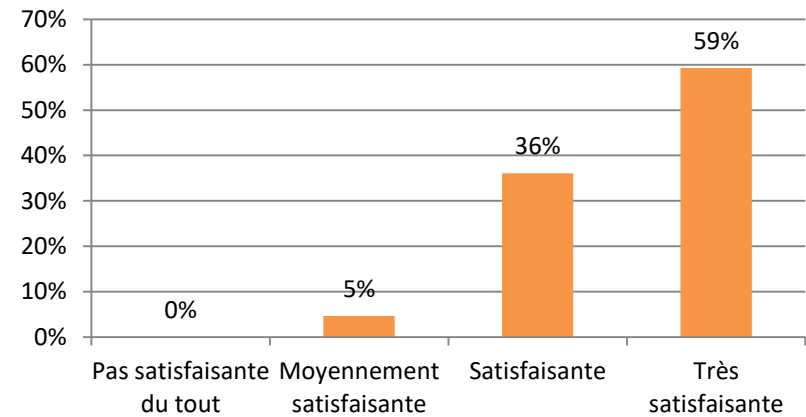
EVALUATIONS	TOUS OPCO CONFONDUS	ZOOM OPCO AFDAS
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	<p>94 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>92 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
FORMATEURS	<p>95 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>88 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
OUTILS PEDAGOGIQUES	<p>87 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>88 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
MOYENS MATERIELS	<p>90 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>88 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>

ZOOM sur OPCO AKTO

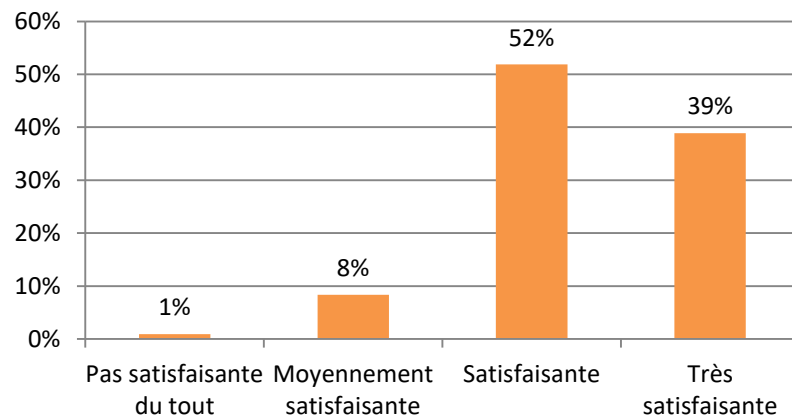
Evaluation accueil et gestion administrative



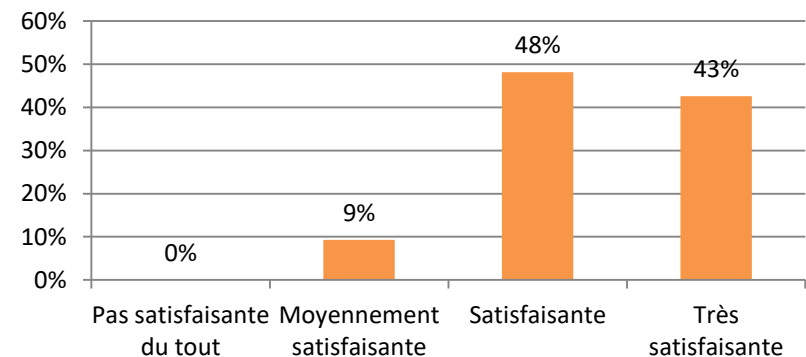
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

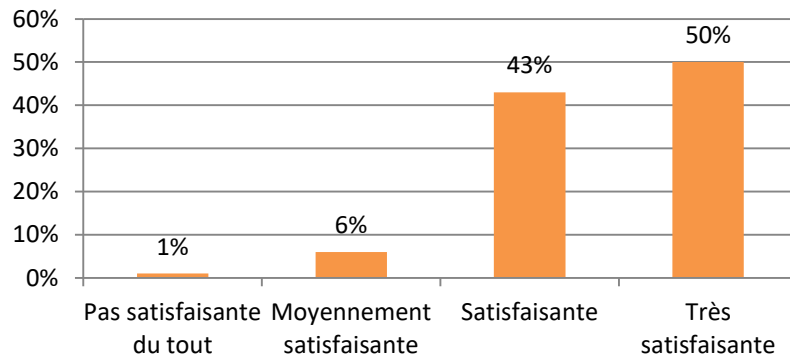


Conclusions OPCO AKTO

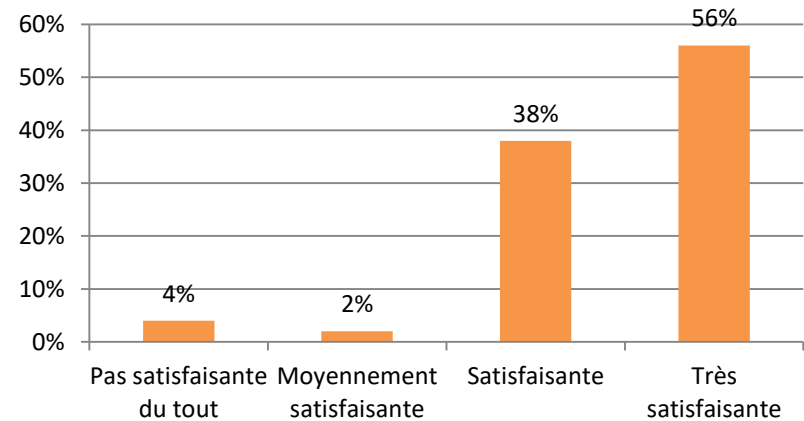
EVALUATIONS	TOUS OPCO CONFONDUS	ZOOM OPCO AKTO
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	95 % Sont satisfaits ou très satisfaits	95 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	87 % Sont satisfaits ou très satisfaits	91 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	90 % Sont satisfaits ou très satisfaits	91 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCO OCAPIAT

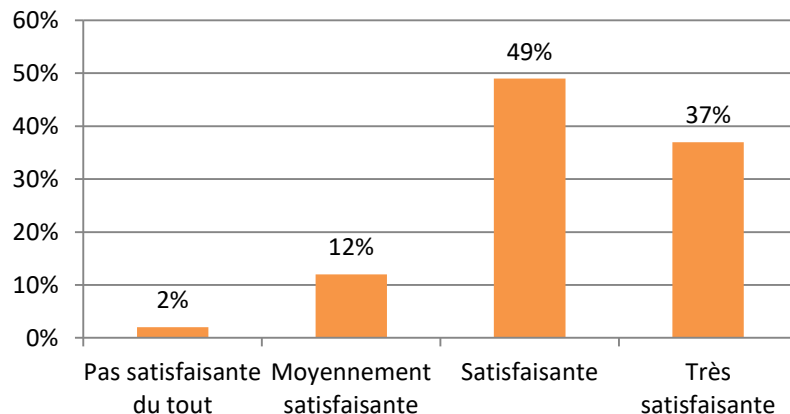
Evaluation accueil et gestion administrative



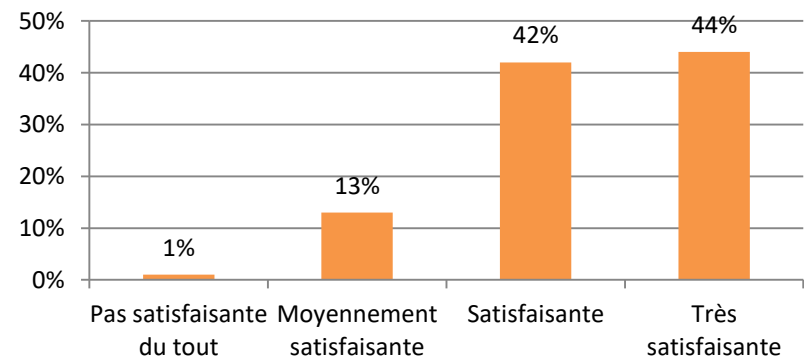
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

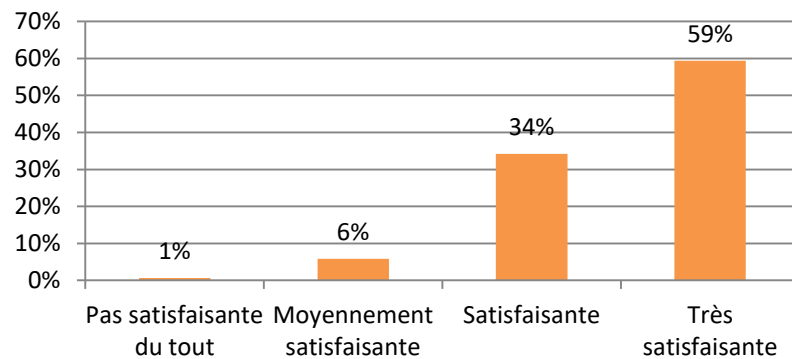


Conclusions sur OPCO OCAPIAT

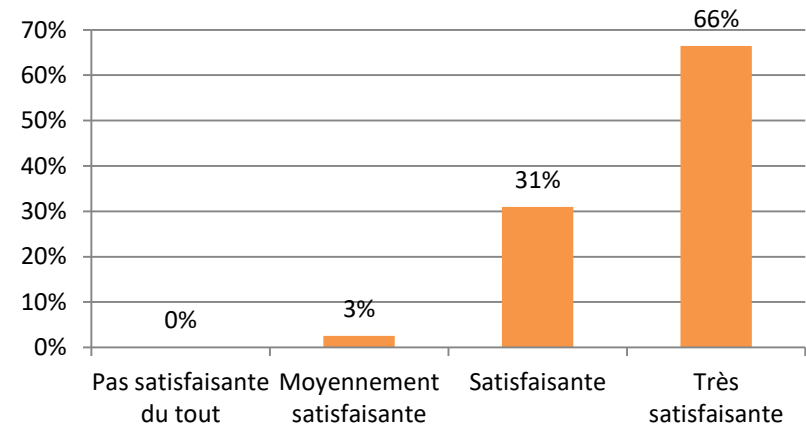
EVALUATIONS	TOUS OPCO CONFONDUS	ZOOM
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	93 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	95 % Sont satisfaits ou très satisfaits	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	87 % Sont satisfaits ou très satisfaits	86 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	90 % Sont satisfaits ou très satisfaits	86 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCO 2I

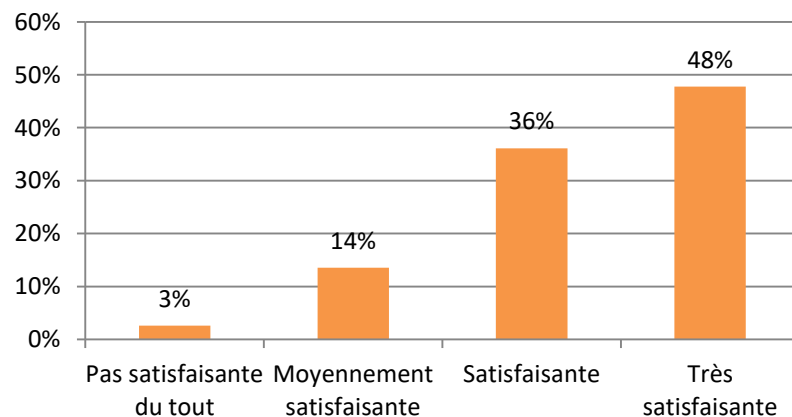
Evaluation accueil et gestion administrative



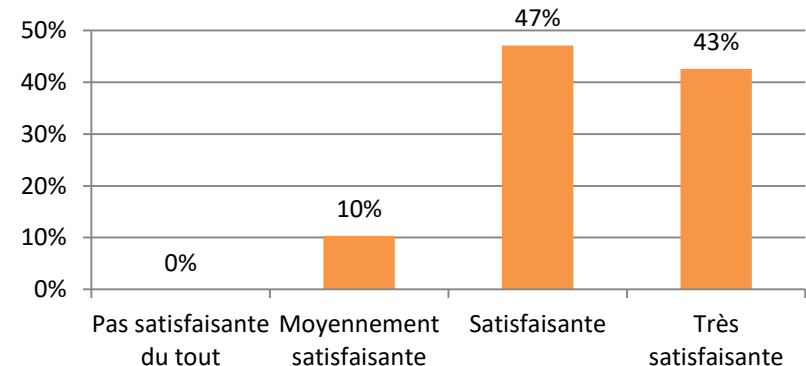
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

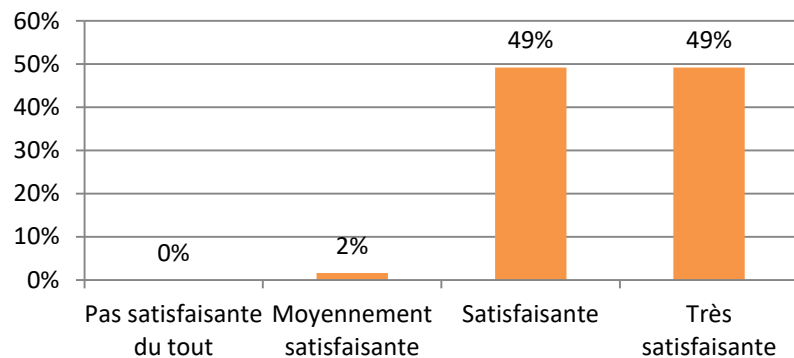


Conclusions OPCO 21

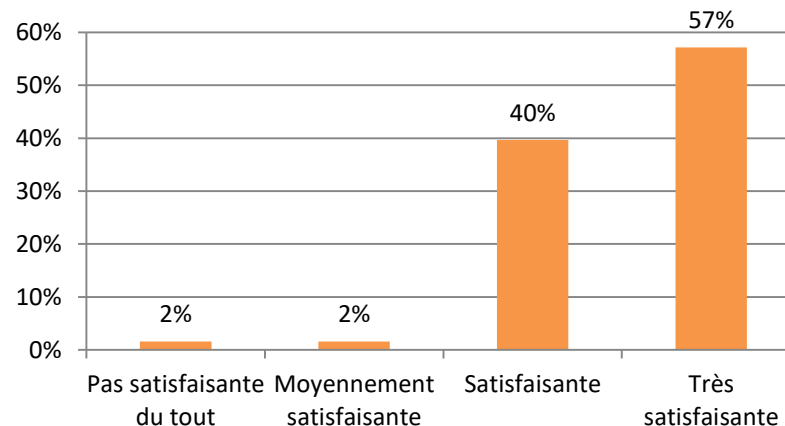
EVALUATIONS	TOUS OPCO CONFONDUS	ZOOM
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	93 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	95 % Sont satisfaits ou très satisfaits	97 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	87 % Sont satisfaits ou très satisfaits	84 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	90 % Sont satisfaits ou très satisfaits	90 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCO COHESION SOCIALE

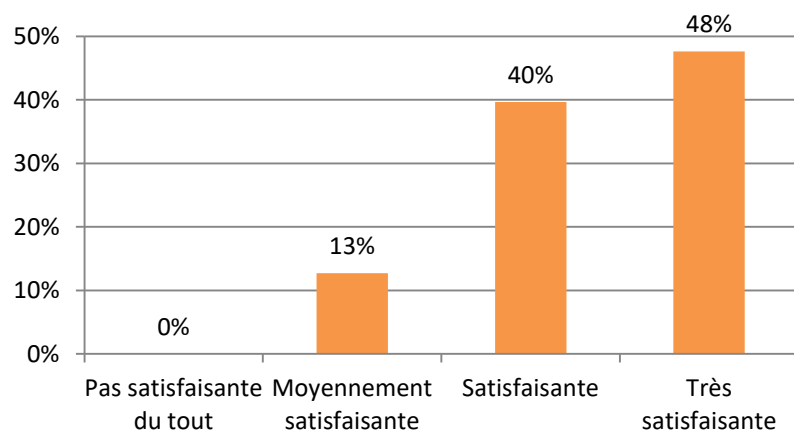
Evaluation accueil et gestion administrative



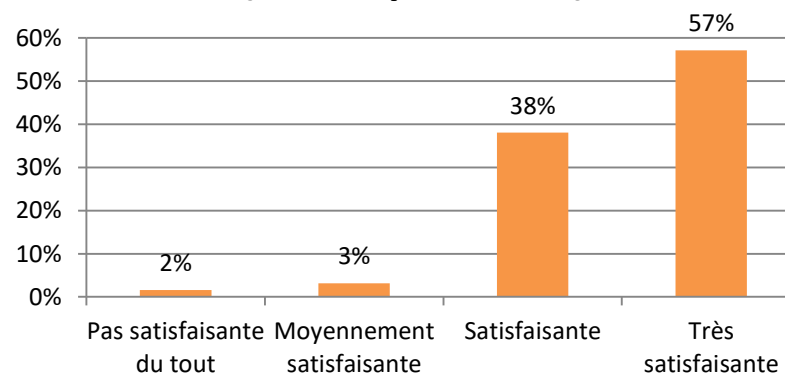
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

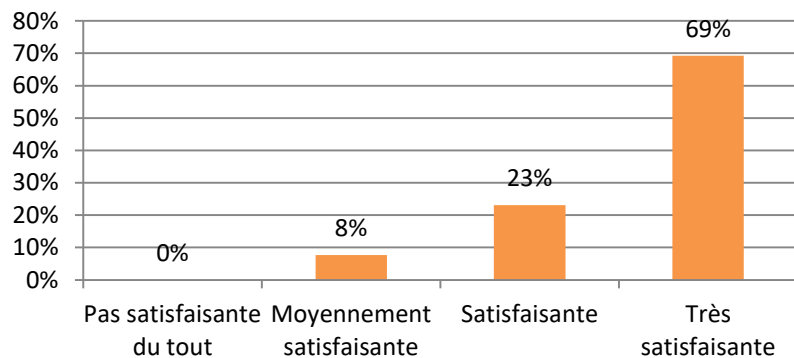


Conclusions OPCO COHESION SOCIALE

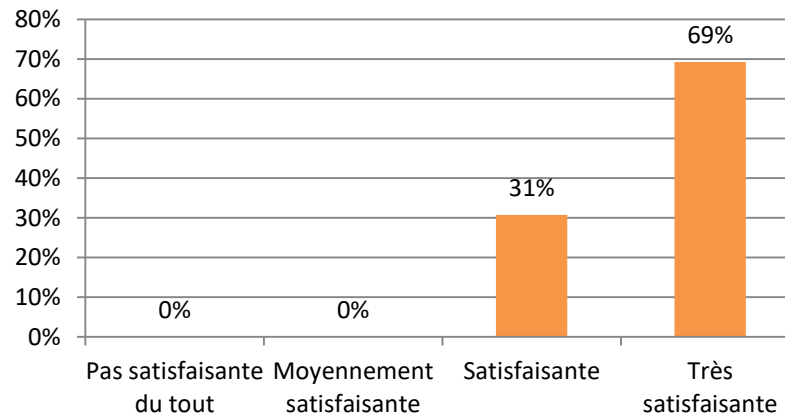
EVALUATIONS	TOUS OPCO CONFONDUS	ZOOM OPCO COHESION SOCIALE
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	98 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	95 % Sont satisfaits ou très satisfaits	97% Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	87 % Sont satisfaits ou très satisfaits	88 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	90 % Sont satisfaits ou très satisfaits	95 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCO DE LA CONSTRUCTION

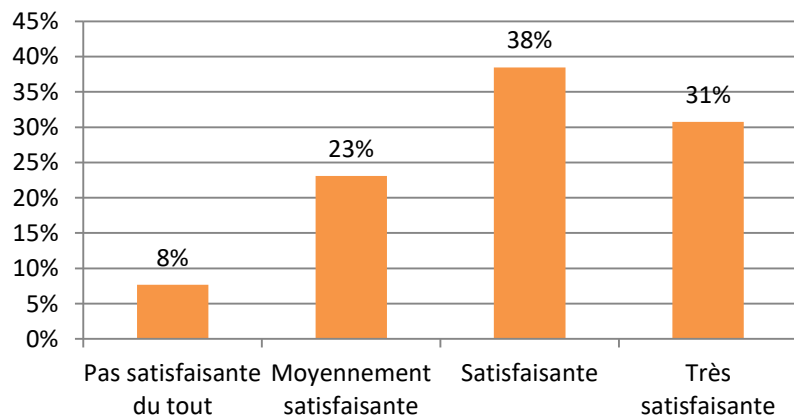
Evaluation accueil et gestion administrative



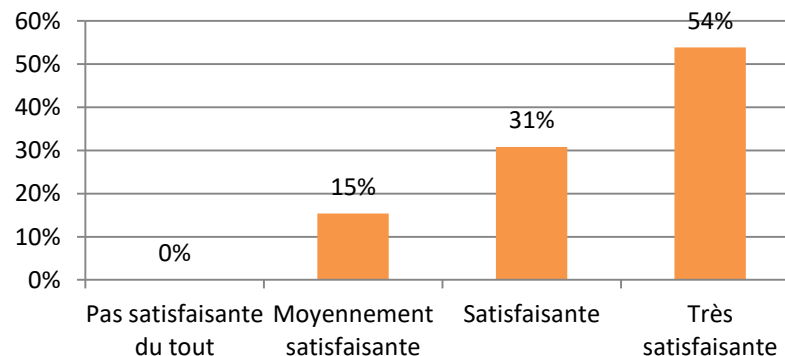
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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



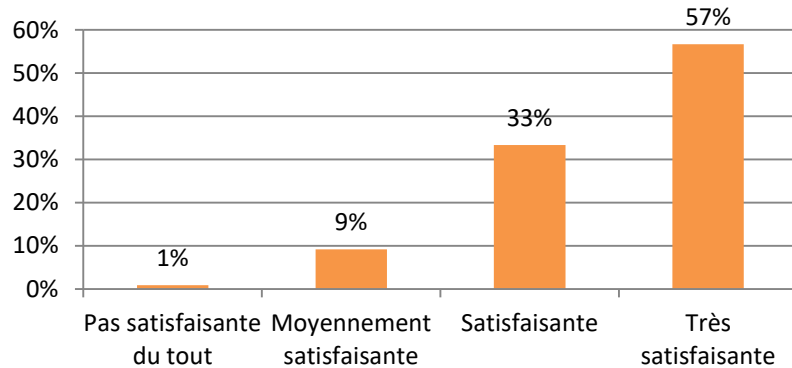
Conclusions OPCO DE LA CONSTRUCTION

EVALUATIONS	TOUS OPCO CONFONDUS	ZOOM OPCO DE LA CONSTRUCTION
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	92 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	95 % Sont satisfaits ou très satisfaits	100 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	87 % Sont satisfaits ou très satisfaits	69 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	90 % Sont satisfaits ou très satisfaits	85 % Sont satisfaits ou très satisfaits

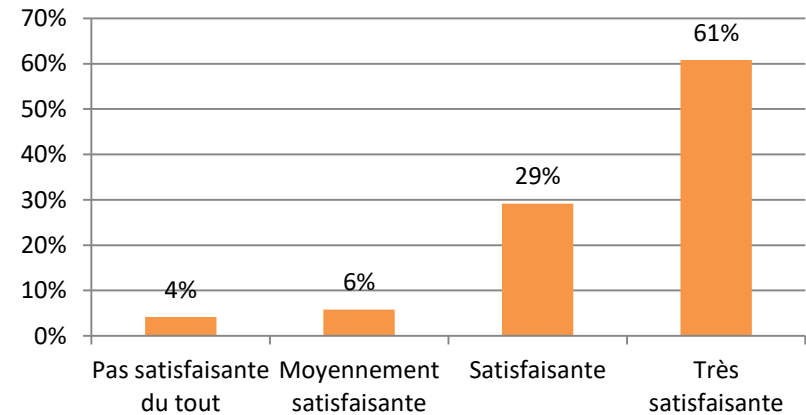


ZOOM sur OPCO ENTREPRISES DE PROXIMITE

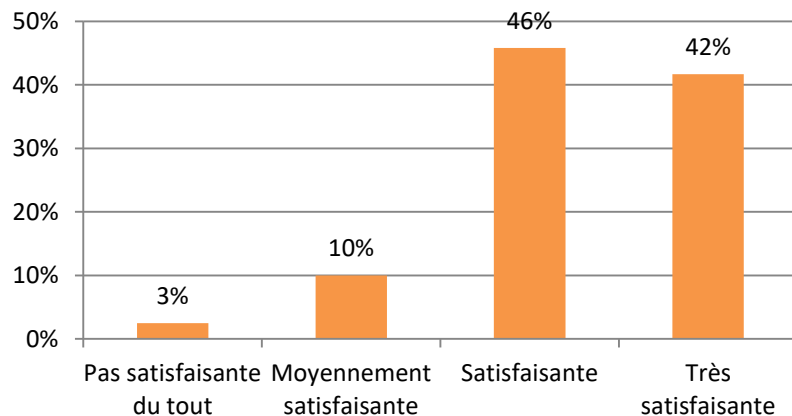
Evaluation accueil et gestion administrative



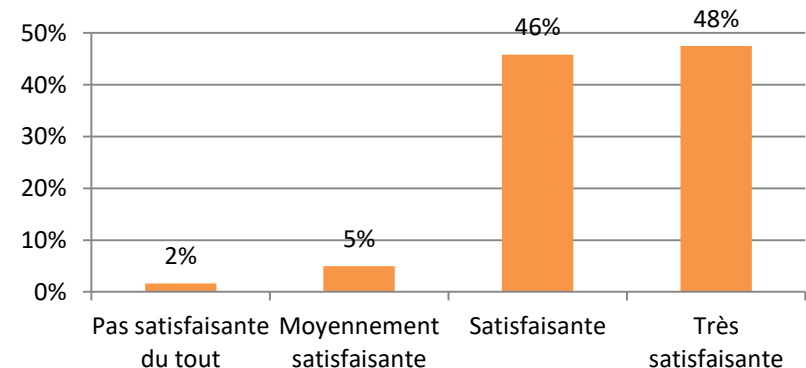
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

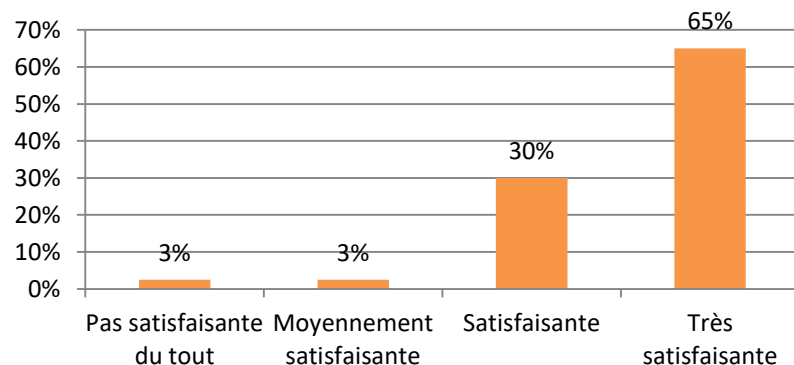


Conclusions OPCO ENTREPRISES DE PROXIMITE

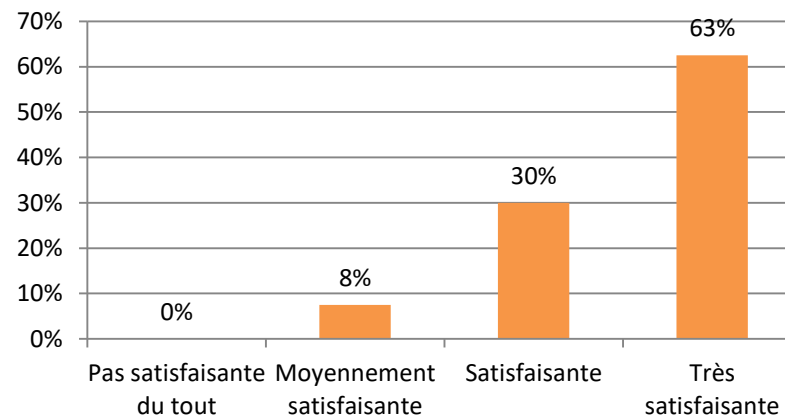
EVALUATIONS	TOUS OPCO CONFONDUS	ZOOM OPCO ENTREPRISES DE PROXIMITE
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	<p>94 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>90 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
FORMATEURS	<p>95 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>90 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
OUTILS PEDAGOGIQUES	<p>87 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>88 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>
MOYENS MATERIELS	<p>90 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>	<p>94 %</p> <p>Sont satisfaits ou très satisfaits</p>

ZOOM sur OPCO MOBILITES

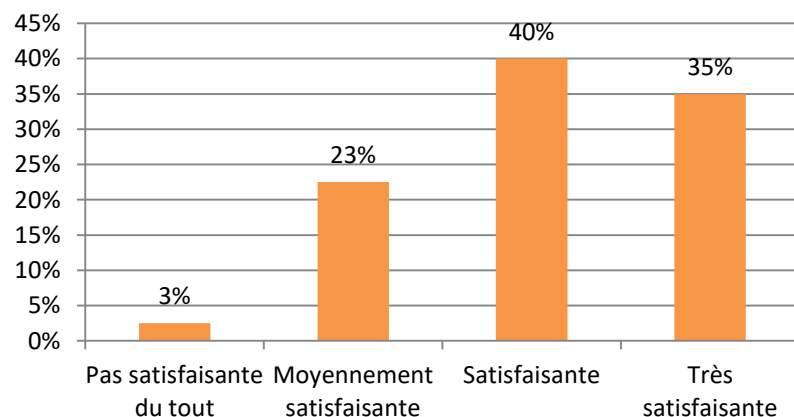
Evaluation accueil et gestion administrative



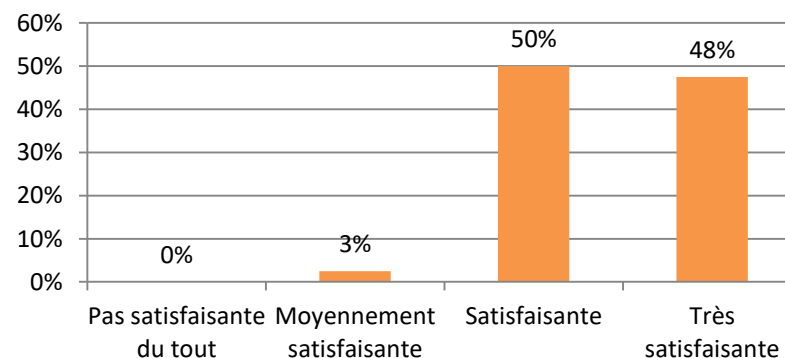
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

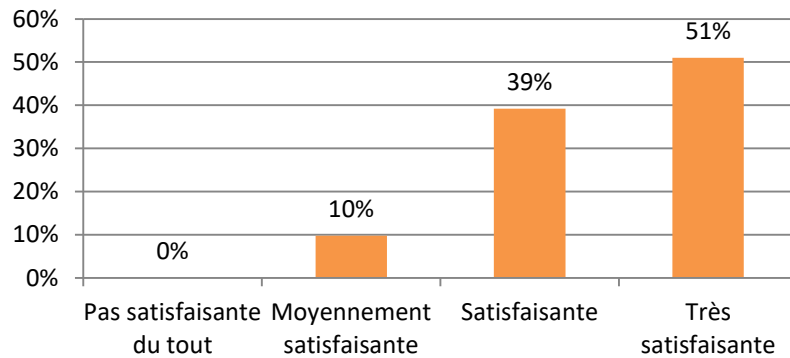


Conclusions OPCO MOBILITES

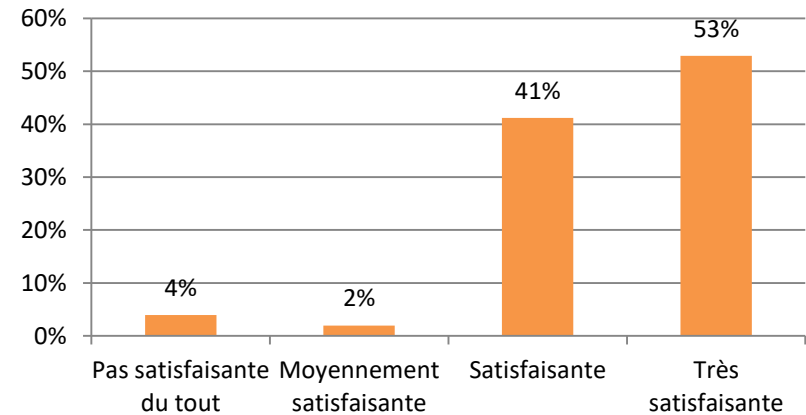
EVALUATIONS	TOUS OPCO CONFONDUS	ZOOM OPCO MOBILITES
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	95 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	95 % Sont satisfaits ou très satisfaits	93 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	87 % Sont satisfaits ou très satisfaits	75 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	90 % Sont satisfaits ou très satisfaits	98 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCO SANTE

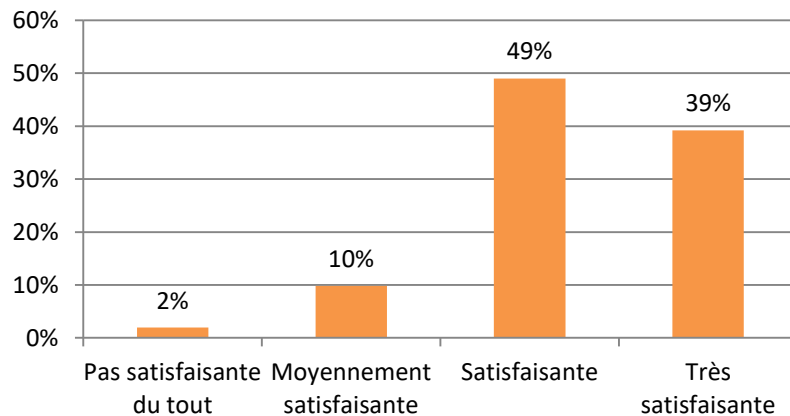
Evaluation accueil et gestion administrative



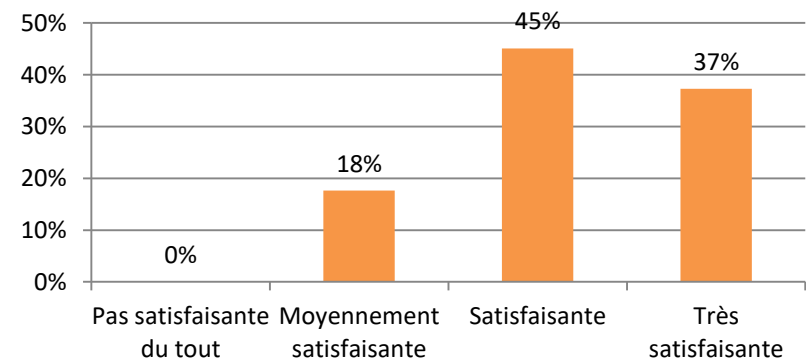
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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

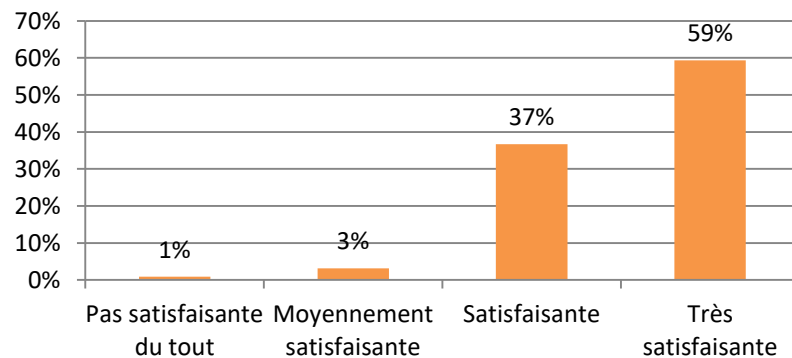


Conclusions OPCO SANTE

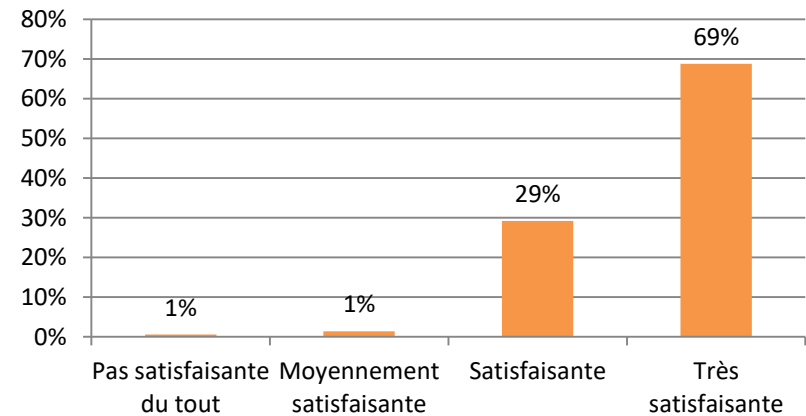
EVALUATIONS	TOUS OPCO CONFONDUS	ZOOM OPCO SANTE
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	90 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	95 % Sont satisfaits ou très satisfaits	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	87 % Sont satisfaits ou très satisfaits	88 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	90 % Sont satisfaits ou très satisfaits	82 % Sont satisfaits ou très satisfaits

ZOOM sur OPCOMMERCE

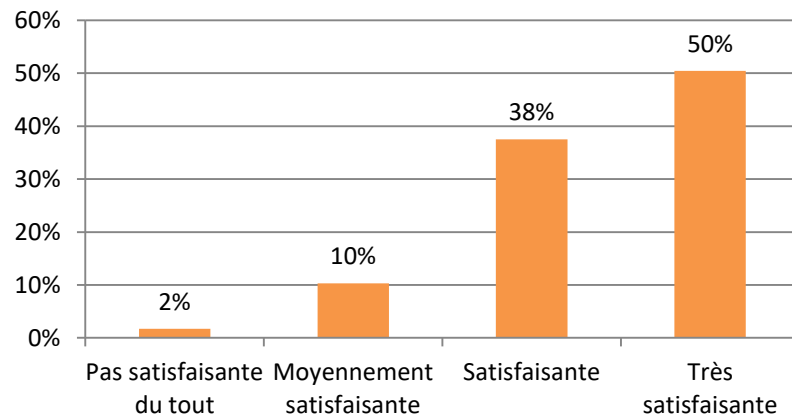
Evaluation accueil et gestion administrative



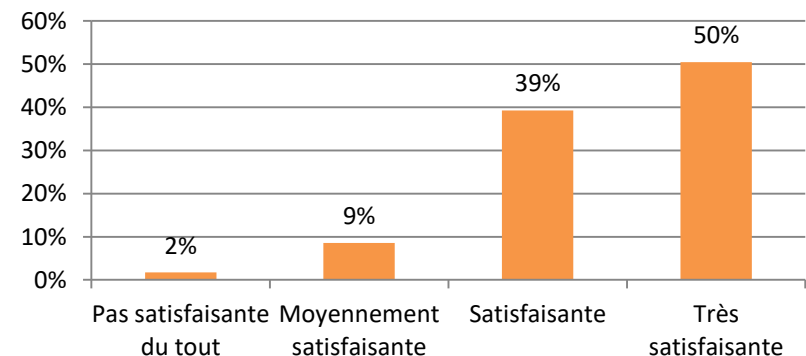
Evaluation formateur



Evaluation outils pédagogiques



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



Conclusions OPCOMMERCE

EVALUATIONS	TOUS OPCO CONFONDUS	ZOOM OPCOMMERCE
ACCUEIL ET GESTION DES DEMANDES	94 % Sont satisfaits ou très satisfaits	96 % Sont satisfaits ou très satisfaits
FORMATEURS	95 % Sont satisfaits ou très satisfaits	98 % Sont satisfaits ou très satisfaits
OUTILS PEDAGOGIQUES	87 % Sont satisfaits ou très satisfaits	88 % Sont satisfaits ou très satisfaits
MOYENS MATERIELS	90 % Sont satisfaits ou très satisfaits	89 % 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 stressant.*
 - *Le résultat de la certification ne représente pas ce qui a été appris.*
- Evaluation outils pédagogiques :
 - *Les ressources pédagogiques sont accessibles qu'en ligne.*
- Evaluation moyens matériels (salles, pauses,...) :
 - *Connexion Internet lente.*
- Evaluation accueil et gestion administrative :
 - *Beaucoup de documents pour une demande de formation.*