

PROCEDURE
BILAN DE SATISFACTION DES FORMATIONS

CD + FORMATION	Procédure Qualité <hr/> EAFaq	Version : Aout 2017
----------------	----------------------------------	------------------------

CD + FORMATION

BILAN DE SATISFACTION DES FORMATEURS

Évaluer la satisfaction des participants à une action de formation.

Évaluer la satisfaction des participants consiste à porter un jugement sur leur ressenti de la formation.

La satisfaction constitue un sentiment de contentement éprouvé lorsque l'objet d'une attente, quel qu'il soit, est obtenu. L'évaluation de la satisfaction est utilisée dans 90% des sessions de formation. C'est l'occasion, pour les participants, d'exprimer leur opinion sur la formation suivie. Cette évaluation vise l'amélioration de la formation concernée, à partir du recueil du ressenti des participants. Les informations recueillies, de manière déclarative, ne permettent pas une mesure objective de la qualité du dispositif. Par exemple, face à une formation particulièrement difficile et de bonne qualité, les apprenants n'exprimeront pas forcément une opinion favorable. Ce type d'évaluation est généralement pratiqué « à chaud » : pour sa facilité de mise en œuvre par questionnaire ou entretien en fin de séquence ou de formation, moment privilégié où tous les acteurs sont réunis et en capacité d'en faire le bilan. Seule cette modalité est visée par ce document.

Pourquoi évaluer la satisfaction des participants ?

L'évaluation de la satisfaction s'inscrit dans une logique de régulation afin de contribuer au pilotage des actions de formation. L'objectif est de disposer d'une représentation de la réalité qui facilitera des choix décisionnels pertinents. Ce n'est pas tant l'exactitude des informations qui est recherchée que la possibilité qu'elles offriront en termes de prise de recul et d'aide à la décision. C'est un outil qui a « pour fonction principale d'être au service des acteurs... »

- L'évaluation de la satisfaction permet pour partie ou totalement :
 - De décider des suites à donner à l'action (poursuivre, reconduire ...) ;
 - D'améliorer la formation ;
 - De rendre compte au commanditaire des résultats de cette formation ;
 - D'établir le bilan d'activités pour un ensemble de formations ;
 - D'en mesurer l'efficacité ;
 - De qualifier la prestation des formateurs

Quoi évaluer ?

L'évaluation de la satisfaction des participants peut apporter une forte contribution à la qualité de la formation si les critères sont choisis avec discernement. Ils doivent permettre de déterminer la satisfaction non pour elle-même, mais dans un souci de pilotage et d'amélioration. Sachant qu'il existe « autant de définitions de l'évaluation qu'il y a de définitions de la formation », un cadrage rigoureux amont est indispensable afin de déterminer les critères de l'évaluation qui permettront de formuler un jugement pertinent et utilisable

Les critères à évaluer n'offriront d'intérêt que si :

- **Les résultats ne sont pas connus à l'avance** : il se peut que du matériel existe (par exemple : confort de la salle de formation, qualité de l'hébergement). Par conséquent, sauf changements importants (augmentation du nombre de participants, autre cible ...) Une évaluation sommaire de ces critères peut s'avérer suffisante.
- **Ils sont porteurs d'un enjeu** : il n'est pas nécessaire d'évaluer des critères (voire même une formation) s'ils n'offrent qu'un intérêt marginal, l'investissement à consentir serait alors hors proportion.
- **Leur enjeu n'est pas trop sensible**, il ne s'agit pas « d'augmenter les tensions »
- **L'on dispose d'une marge de manœuvre** : toute évaluation doit être suivie d'effet. Il s'agit donc d'être en capacité de « mettre en œuvre ses conclusions. »

Quels critères permettront à cette évaluation de jouer ce rôle ?

- La qualité de l'enseignement (intérêt des objectifs, méthode et animation, atteinte des objectifs) ;
- L'organisation matérielle de la formation (salle, moyens pédagogiques, téléphone, possibilités de reprographie ...)
- Le volet relationnel (entre les acteurs de la formation) ;
- Les dispositions d'accompagnement (avis de stage, programme, accueil).

Ces critères seront mesurés à l'aide d'indicateurs adaptés aux caractéristiques de la formation : sa finalité, son public, son importance stratégique...

Comment et quand évaluer ?

- L'évaluation de la satisfaction des participants à une formation relève essentiellement d'une pratique : le questionnaire distribué en fin de séquence ou de formation.
 - **Point de vigilance** : l'évaluation de la satisfaction des participants se pratiquant en fin de formation, il faut prévoir le temps nécessaire, le dégager effectivement et motiver les participants en explicitant l'intérêt de cette pratique.

Cependant, il est toujours délicat d'évaluer la satisfaction des apprenants en présence du formateur. En principe l'évaluateur n'est pas le formateur.

- **Autre méthode** : l'entretien collectif peut se révéler très riche d'informations en fonction du public, de la formation (objectifs et durée) et de son ambiance générale. Les formations longues pourront être évaluées chemin faisant de façon à les améliorer en cours de réalisation soit parce qu'il s'agit d'un seul thème à durée conséquente, soit à l'occasion d'un changement de séquence et/ou de formateur

L'évaluateur doit faire son choix en recherchant l'efficacité, la simplicité et la liberté d'expression des apprenants.

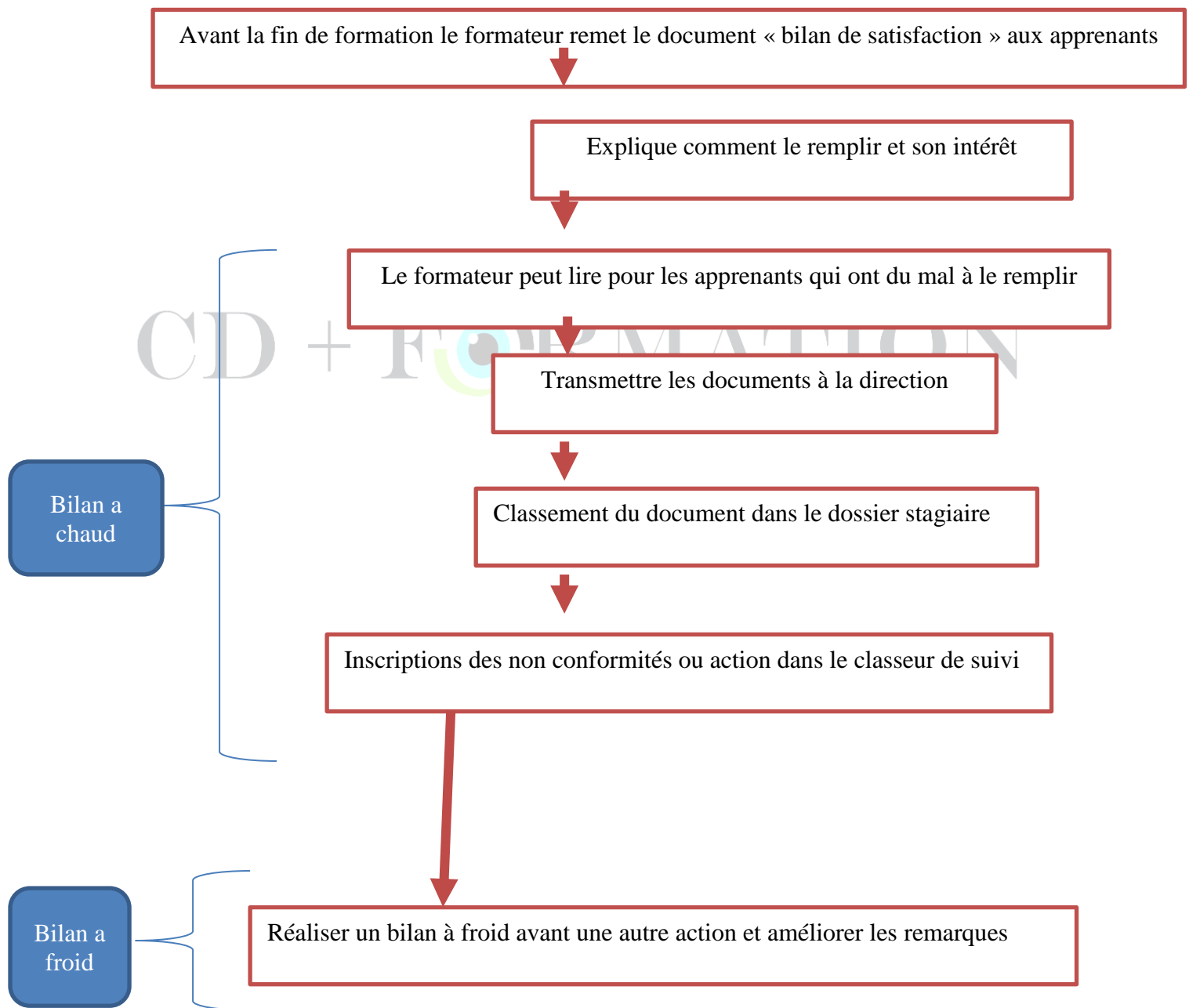
Le recueil de certaines informations permet d'améliorer l'objectivité de cette évaluation :

- Les attentes des participants exprimées en début de formation. La synthèse pourra être utilement croisée avec l'évaluation du programme, des méthodes d'enseignement et avec l'intérêt des objectifs ;
- Les formateurs peuvent donner un avis sur les relations qu'ils entretiennent avec les participants et sur celles des participants entre eux. Ils peuvent également être consultés sur l'atteinte des objectifs, sur les conditions matérielles. Leur regard sur le programme et les objectifs peut s'avérer pertinent, surtout si ce sont des formateurs internes

Qui évalue ?

Il est composé des participants à la formation.

Toute évaluation produit un jugement qui « pour être efficace doit être partagé », ce qui implique un accord préalable et un échange sur les conclusions. Les liens entre les différents acteurs doivent donc être réels, souples et soutenus



BILAN DE SATISFACTION DE LA FORMATION

Apprenant
 Nom/prénom
 Date :

Formation de :

Consigne remplir le document en cochant *la case selon votre impression générale*

Légende : ☺ très satisfait • ☺ satisfait ☹ peu satisfait “☹” insatisfait

	☺	☺	☹	☹	Observations
Les moyens					
Accueil du candidat : avez-vous été bien reçu ?					
Adaptation de la salle avez-vous eu de la place pour travailler					
Avez-vous des remarques sur Isolation phonique, température, éclairage, état global des locaux, accessibilité (de la salle, de la restauration ...)					
Adaptation du matériel pédagogique • Est-ce que votre matériel a été adapté au contenu de votre formation					
La pédagogie					
Etes-vous satisfait du programme de formation					
Prestation du formateur : Est-ce qu'il a répondu a vous attentes					
Est-ce qu'il prit en compte, votre rythme d'apprentissage					
Offre une qualité dans les exemples					
Le formateur a-t-il eu une bonne aptitude (élocution, postures avec vous					

TOURNEZ LA PAGE

Recommanderiez-vous le centre de formation CD+Formation à d'autres et pourquoi

Que vous a apporté cette intervention ? avez-vous trouvé sur une formation individuelle / en groupe ?

Points d'amélioration ... Suggestion

CD + FORMATION

Avez-vous besoin d'un complément d'information . Suggestions...

Signature