

## Analyse Qualité 2023

### Synthèse « Questionnaire de satisfaction individuel et anonyme numérique »

La prévention débute par la formation.



## Préambule

Raphaël Godderidge Formation est un organisme de formation en prévention des risques, santé & sécurité au travail ouvert en 2017 sous le statut d'auto-entrepreneur puis en avril 2019 sous le statut d'EURL afin de répondre à l'attente des certifications 2024, le siège social se trouve dans les bureaux du CRÉAPÔLE de VERVINS dans l'Aisne.

Ce document retrace l'année 2023 au travers des enquêtes de satisfaction « À chaud » de nos stagiaires, qui à la fin de toutes nos actions remplissent un questionnaire en ligne afin de connaître le ressenti de l'action immédiatement après la formation. Il s'agit d'un document anonyme afin qu'ils puissent exprimer en toute liberté leurs avis personnels sur le déroulement de la formation.

La qualité au cœur l'organisme, nos actions de formation interviennent dans le cadre de la prévention des risques, du secours et de la maîtrise des risques. Nous nous devons de fournir des prestations de qualité afin que nos stagiaires aient une véritable montée en compétence, se sentent au cœur de l'action de formation et soient l'acteur majeur.

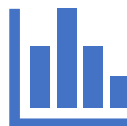
Nous analysons l'ensemble des retours dans l'objectif d'avoir une base de données sur le niveau de satisfaction mais aussi et surtout pouvoir mettre en place des plans d'action correctif au cas où le formateur ou les stagiaires décèlent un axe de progrès.

Nous avons fait ce document à partir des retours que nous avons collectés tout au long de l'année 2023, nous traduisons dans ce document les réponses sous forme de graphique, de pourcentage et de texte explicatif ainsi que les divers plans d'action mis en place.

Bonne lecture.  
Raphaël Godderidge.



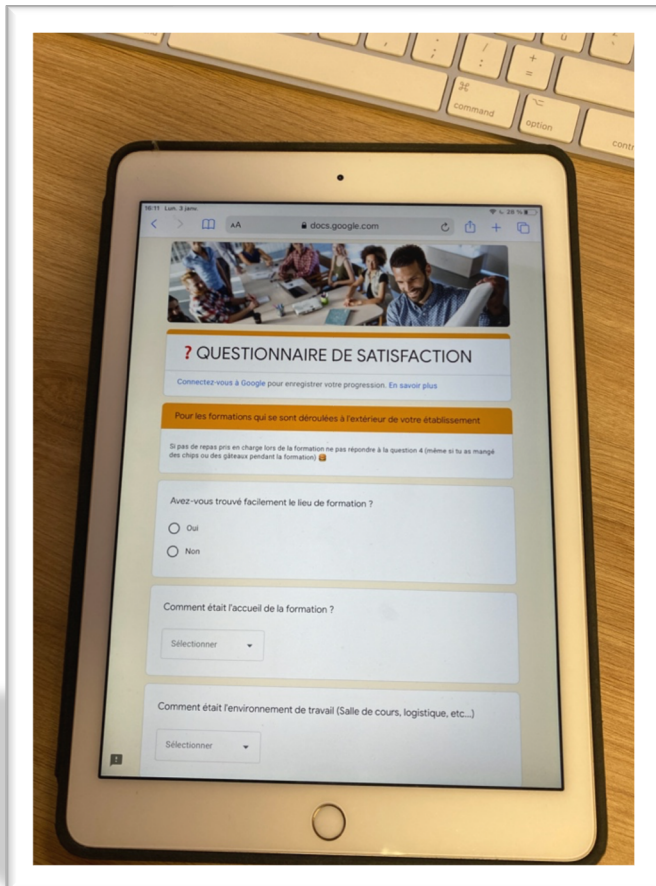
100% des retours  
pris en compte



10 000 avis sur les actions  
de formation 2023



## Le questionnaire de satisfaction individuel et anonyme numérique



**Critère numéro 1 : Pour les formations qui se sont déroulées à l'extérieur ou en interne de votre établissement**

- 3 questions avec un espace libre expression.

**Critère numéro 2 : Déroulement de la formation**

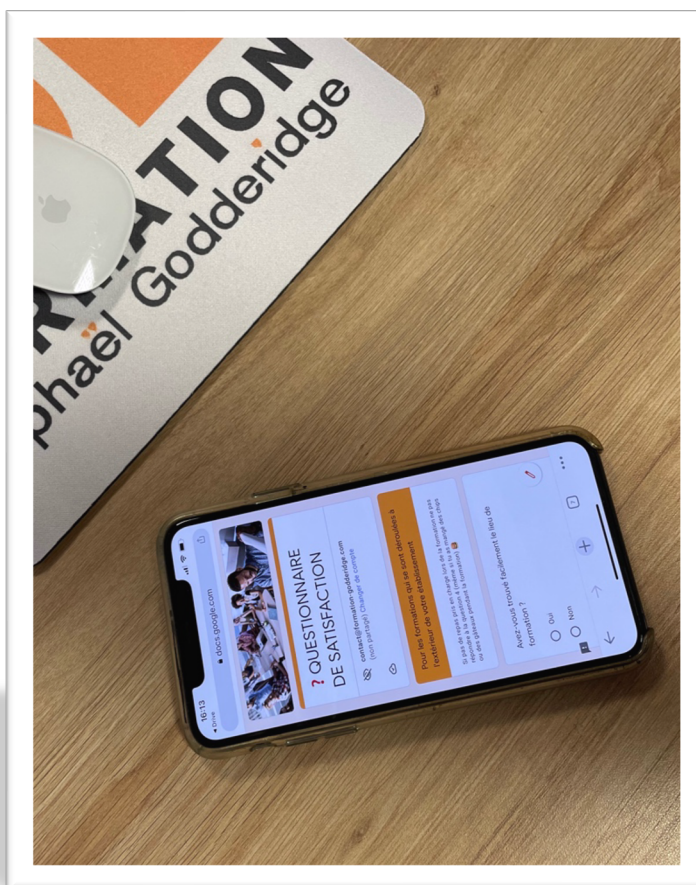
- 4 questions avec un espace libre expression.
- 1 espace de justification pour la question 4 (si réponse négatif)

**Critère numéro 3 : Les moyens pédagogiques**

- 4 questions avec un espace libre expression.

**Critère numéro 4 : Satisfaction générale**

- 2 questions avec un espace libre expression.



## Analyse du critère numéro 1

« Pour les formations qui se sont déroulées à l'extérieur ou en interne de votre établissement »

### Descriptif

Ce critère permet à l'organisme de connaître dans les cas où la formation se déroule à l'extérieur de l'établissement client la qualité du parcours d'arrivée (indication du lieu de formation et accueil), nous prenons aussi en compte l'environnement de travail pour lequel soit nous réservons un espace de formation, soit celui-ci est réservé par le client ou à défaut les stagiaires se rendent dans les locaux de l'organisme de formation à Vervins (02) ou Trélon (59).

### Commentaires libre expression

Nous relevons aucun axe de progrès dans l'ensemble des formations se déroulant à l'extérieur des établissements clients.

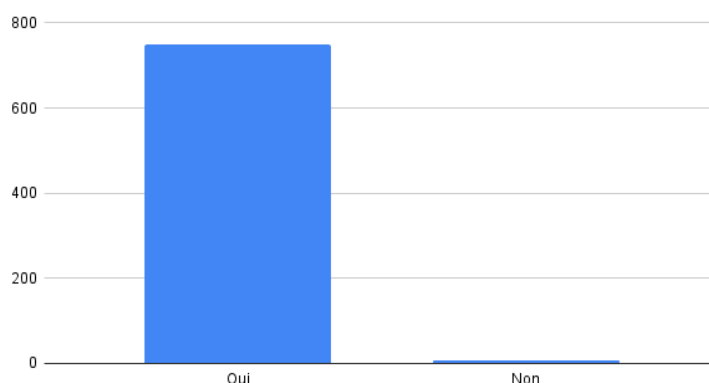
### Graphiques et niveaux de satisfaction

#### Question : Avez-vous trouvé facilement le lieu de formation ?

Dans 99% des cas le stagiaire a trouvé facilement le lieu de la formation.

Nous mettons en place des conventions, convocations, plan d'accès au centre ce qui permet au stagiaire de facilement trouver le lieu de la formation. Il arrive parfois que le lieu de formation change au dernier moment chez certains clients.

Avez-vous trouvé facilement le lieu de formation ?

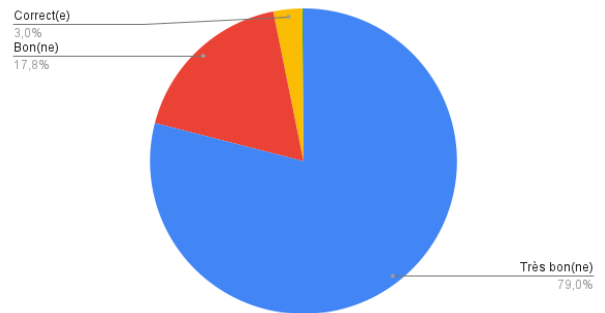


### Question : Comment était l'accueil de la formation ?

Majoritairement une très bonne appréciation de l'accueil en formation.

100% de « très bon » sur l'accueil dans nos locaux.

Comment était l'accueil de la formation ?

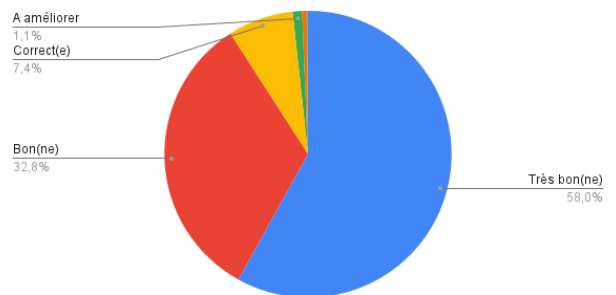


### Question : Comment était l'environnement de travail (salle de cours, logistique, ect..) ?

Majoritairement, nous rencontrons une bonne satisfaction sur les infrastructures pour les formations dans nos locaux.

Les résultats « à améliorer » ou « correct(e) » sont dans des formations intra-entreprise. Nous veillons pourtant à transmettre à nos clients un plan de salle afin de répondre à nos besoins.

Comment était l'environnement de travail (Salle de cours, logistique, etc...)



## Plan d'action et améliorations 2024

Remise systématique d'un plan de salle de formation afin de garantir d'avoir un espace suffisant pour les formations et les parties pratiques lors de nos formations intra-entreprises.

Mise à jour du plan d'accès pour répondre aux nouvelles méthodes d'apprentissage par la Ludo pédagogique.

Investissement dans des paperboard portatif.

## Évolution de 2022 à 2023



Nous améliorons continuellement notre accueil et nos procès afin de garantir à nos stagiaires l'état d'esprit de convivialité et d'échange que souhaite Raphaël Godderidge Formation, nous améliorons nos indicateurs qualité.

Quand les formations sont mises en place dans notre centre de formation nous donnons une attention toute particulière à l'interaction pendant les pauses et les repas, tout le long de la journée le stagiaire dispose d'eau sur sa table, d'un gobelet, d'une machine à café gratuite et de petits gâteaux qui permettront aux collaborateurs de différentes sociétés de faire du réseautage et de faire connaissance, ce qui ouvre très souvent la parole et les échanges lors des formations.



## Analyse du critère numéro 2

### « Déroulement de la formation »

#### Descriptif

Ce critère permet à l'organisme d'apprécier la qualité du déroulement de la formation en analysant l'animation, le contenu et le formateur tout au long de la formation. Nous estimons que le stagiaire se fait une idée physique, psychique du formateur et de son animation, pour le contenu de la formation nous analysons plutôt le programme de la formation avec le divers thème qu'abordera le stagiaire afin de connaître si l'action de formation répond bien à ses attentes et aux attentes de l'entreprise selon le questionnaire de personnalisation de la formation que nous envoyons en amont.

#### Commentaires libre expression

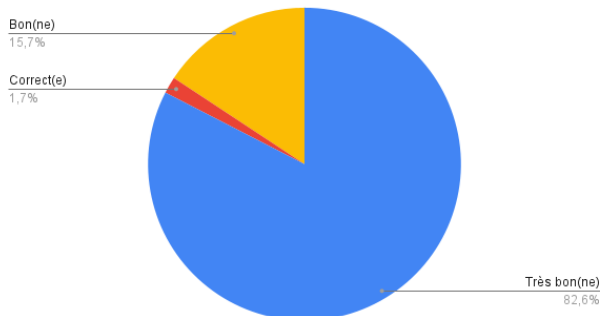
Nous relevons aucun axe de progrès dans l'ensemble des formations, mis à part des retours positifs sur nos actions de formation.

#### Graphiques et niveaux de satisfaction

##### Question : Qu'avez-vous pensé du formateur ?

98% des résultats sont plus que positifs sur nos formateurs (les 1,7% restant sont dit correct sans commentaire).

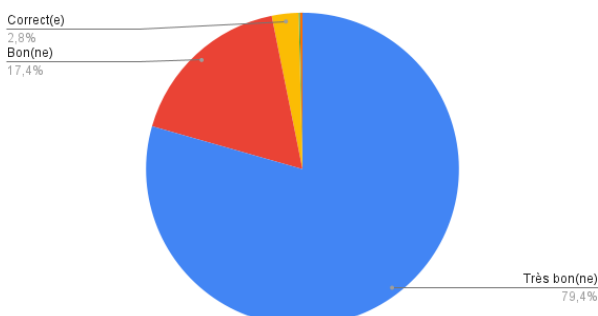
Qu'avez-vous pensé du formateur ?



##### Question : Qu'avez-vous pensé de l'animation ?

Le taux de satisfaction correspond à la continuité des la question précédente.

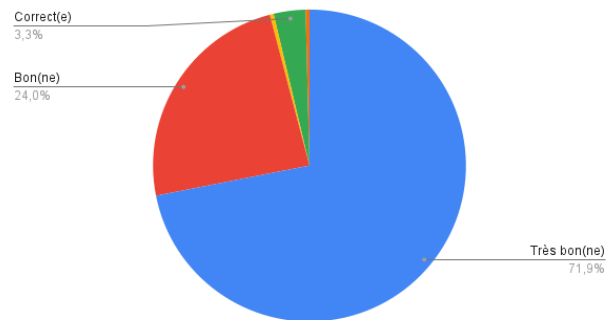
Qu'avez-vous pensé de son animation ?



**Question : Qu'avez-vous pensé du contenu de la formation ?**

Les programmes de formations spécifiques à l'entreprise permettent de répondre à l'attente des stagiaires et d'avoir une implication importante.

Qu'avez-vous pensé du contenu de la formation ?

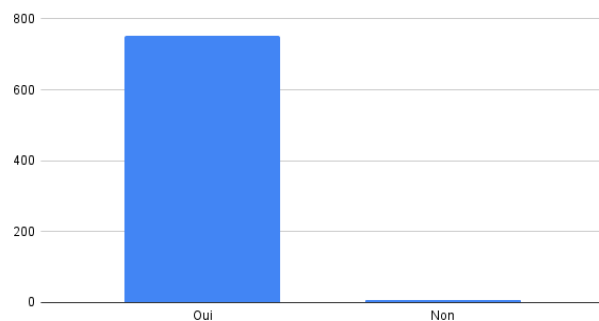


**Question : A-t-on répondu à vos attentes de formation ?**

Dans la quasi-totalité des cas la réponse est positive.

La seule réponse négative est celle d'un salarié qui ne voulait pas faire la formation, en litige avec sa direction.

A-t-on répondu à vos attentes de formation ?



**Plan d'action et améliorations 2024**

Dans l'objectif de toujours satisfaire nos stagiaires et nos clients nous avons pris la décision de ne plus recruter de formateur supplémentaire et ne travailler qu'avec nos formateurs de longues dates afin d'augmenter la qualité de nos prestations.

Nous allons continuer le contrôle qualité de nos formateurs tout au long de l'année 2024.

**Plan d'action numéro 2 : Création des supports de base formation et réalisation d'une charte graphique à disposition des formateurs indépendants.**

**Plan d'action numéro 3 : Établissement d'une grille de contrôle de l'action de formation des formateurs.**





## Évolution de 2022 à 2023

Nous avons remis nos cours à jour avec une veille réglementaire, également nous avons uniformiser nos documents avec la nouvelle charte graphique afin que le stagiaire se repère plus facilement dans l'espace de travail pédagogique que nous lui fournissons.

Nous avons aussi mis en place des livrets unique au niveau de la formation et nous proposons à nos clients une personnalisation des livrets selon la procédure interne dans l'entreprise.

Nous continuons également de mettre en place de la Ludo pédagogie dans nos formations santé & sécurité au travail.



## Analyse du critère numéro 3

### « Les moyens pédagogiques »

#### Descriptif

Après avoir eu une expression sur l'animation et la présentation du formateur, nous analysons les outils pédagogiques qu'ils soient théoriques ou pratiques, aussi bien sur la présentation, l'adéquation, l'hygiène et la sécurité de celui-ci.

#### Commentaires libre expression

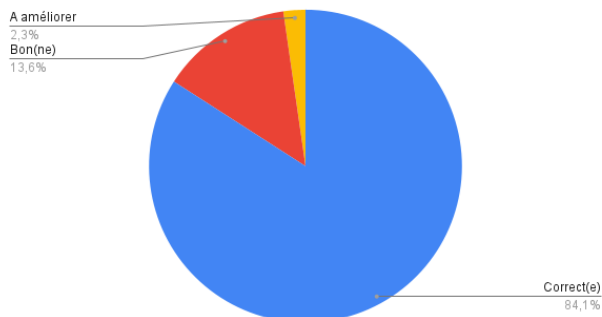
Nous relevons aucun axe de progrès dans l'ensemble des formations. Hormis 2 commentaires sur la mise à jour des livrés de formation que l'on se procure.

#### Graphiques et niveaux de satisfaction

##### Question : Qu'avez-vous pensé des supports pédagogiques ?

Une bonne notation pour ce qui est des supports pédagogiques que nous avons standardiser.

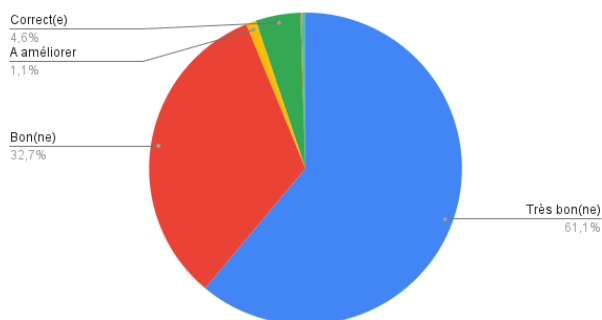
Qu'avez-vous pensé des supports pédagogiques ?



##### Question : Qu'avez-vous pensé de la documentation de fin de formation ?

Nous faisons appel à un imprimeur pour les livrets et ils sont régulièrement mis à jour à la veille réglementaire.

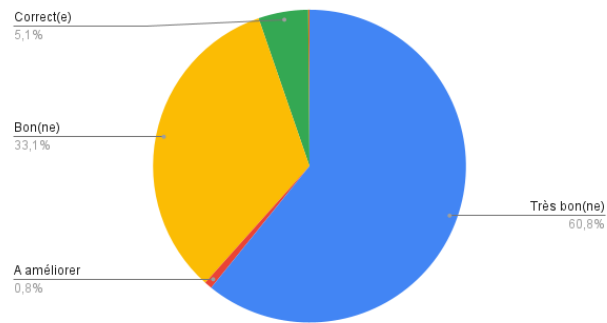
Qu'avez-vous pensé de la documentation de fin de formation ?



**Question : Qu'avez-vous pensé du matériel de formation ?**

Le matériel reste du matériel de qualité quelque soit le domaine de formation.

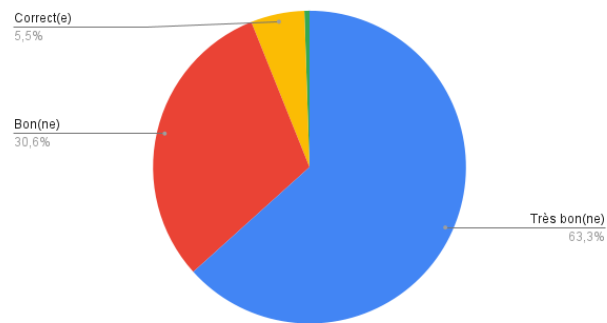
Qu'avez-vous pensé du matériel de formation ?



**Question : Hygiène et sécurité du matériel de formation ?**

Avec le covid, nous mettons un point d'honneur à l'hygiène et la sécurité du matériel.

Hygiène et sécurité du matériel ?



## Plan d'action et améliorations 2024

Nous sommes dans l'obligation selon l'évolution des règles sanitaires de mettre en place des procédures strictes d'utilisation du matériel et des outils pédagogiques ce qui nous amène à revoir régulièrement nos procédures.

### Plan d'action numéro 4 : Mise à jour régulière des procédures HSE

Plan d'action numéro 5 : Création de nos propres livrés de formation afin de pouvoir les mettre à jour.

## Évolution de 2022 à 2023

Nous avons levé l'axe de progrès de 2022 sur l'organisation des formations échafaudage et mis en place des « check liste » pour suivre l'avancement et l'organisation des actions de formation de la prise en compte de la demande jusqu'à la clôture de l'action.



## Analyse du critère numéro 4

### « Satisfaction générale »

#### Descriptif

A la fin de ce questionnaire, nous trouvons un espace plus propice à la libre expression, également nous retrouvons un indicateur qualité sur l'appréciation générale de l'action de formation.

#### Commentaires libre expression

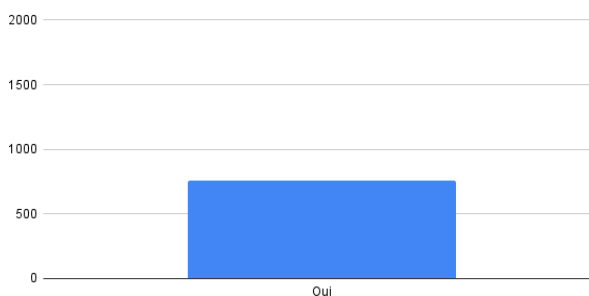
Nous trouvons ici beaucoup d'expression libre et encourageante de nos stagiaires.

#### Graphiques et niveaux de satisfaction

**Question : Seriez-vous prêts à faire de nouveau appel à cet organisme de formation ?**

Dans 100% des cas la réponse est positive !

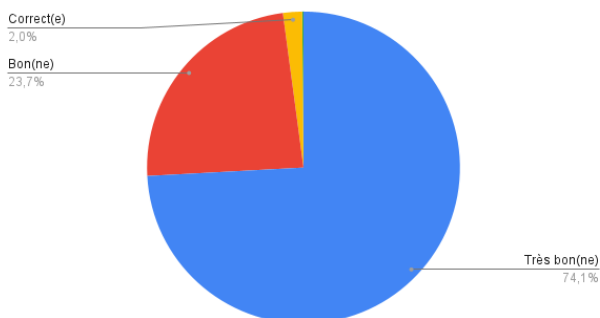
Seriez-vous prêts à faire de nouveau appel à cet organisme de formation ?



**Niveau de satisfaction général ?**

Un taux positif sur la totalité des questionnaires.

Niveau de satisfaction général



## Conclusion et analyse globale des actions de formation 2023

Durant cette année 2023, nous avons su satisfaire nos stagiaires en les impliquant en plus dans la prévention des risques & la SST (Santé & Sécurité au Travail) au travers de la ludo pédagogie et d'un engagement sans faille de nos équipes pédagogique.

Alliée l'apprentissage et la convivialité, une priorité pour Raphaël Godderidge Formation. Apprendre en resserrant les liens sociaux de vos collaborateurs tout en alliant la convivialité ce n'est pas toujours le plus simple quand nous traitons des sujets aussi techniques que la prévention des risques et la SST mais nous mettons à point d'honneur à mettre en œuvre des formations où le stagiaire apprend et découvre dans une dimension conviviale.

Tout au long de l'année 2023, nous avons utilisé les compétences des stagiaires pour qu'il soit au centre de l'action de formation, qu'il se sente valorisé au sein des actions de prévention, parce que faire évoluer les techniques pédagogiques afin qu'elle s'adapte à notre publique et aux conditions spécifiques de 2023 est une dimension à ne pas mettre de côté.

Manipuler un extincteur sur un bac à feu tout le monde en est capable sans formation mais agir efficacement et rapidement avec un extincteur n'est possible qu'avec un entraînement encadré et un échange entre les stagiaires et l'animateur.

2024, parlons-en ! Surement l'année de la transformation et de la mise en place de la ludo pédagogie. Dans un but de réduire nos impressions nous mettons aussi un point d'honneur à trouver une solutions pour les signatures numériques. Nous allons également investir dans de nouveaux matériels pour les formations secourisme et incendie.

Cette année est aussi l'année de nos nouvelles certifications qualité ! nous vous tiendrons informés via notre site [www.rgformation.fr](http://www.rgformation.fr) et sur nos divers réseaux sociaux @rgformation !

Raphaël Godderidge.

