

## RAPPORT D'ÉVALUATION 2018

### Questionnaire de satisfaction participants à chaud

|                       |
|-----------------------|
| <b>% Satisfaction</b> |
| <b>97,88</b>          |

236 participants ont répondu au questionnaire de satisfaction en 2018.

Plus d'informations sur notre questionnaire de satisfaction :

Un questionnaire de fin de parcours valide l'adéquation de la formation avec les objectifs fixés en début de parcours et permet un bilan sur les points suivants :

- Qualité pédagogique des formateurs
- Qualité du contenu de la formation
- Qualité des méthodes pédagogiques
- Qualité des supports pédagogiques

Ce questionnaire est à remplir en fin de formation à chaud. Cela permet au participant de donner une appréciation sur la prestation du formateur. Celui-ci est rempli dans le cadre d'un échange. Le formateur renseigne également le rapport fin de formation afin de faire un retour au participant sur ses acquis et les axes d'amélioration.

Comment traitons-nous ces rapports d'évaluation ?

Chaque questionnaire de satisfaction rempli est systématiquement analysé et adressé aux parties prenantes :

- La responsable pédagogique et commerciale
- Le formateur qui a assuré la formation
- L'assistante administrative et financière
- La coordinatrice pédagogique
- La gérante (analyses et statistiques)

Ce document a plusieurs usages :

- Il permet à la responsable pédagogique et commerciale de faire un bilan objectif avec ses clients sur la qualité des formations réalisées
- Il sert de base aux entretiens professionnels des formateurs salariés
- Ils sont étudiés par notre Coordinatrice Pédagogique qui encadre les formateurs et assure leur formation continue annuelle. Elle peut ainsi adapter

le contenu des formations et tenir compte des remarques et des suggestions d'amélioration formulées au sein des questionnaires.

- Ils nous permettent de communiquer sur notre site internet, sur nos brochures, sur nos catalogues, etc., le taux de satisfaction des apprenants inscrits en formation chez écolangues.
- Enfin ils sont consultés par notre certification i-cert, en vue du renouvellement annuel de la certification

## Les retours stagiaires en 2018 :

- En règle générale, la qualité pédagogique des formateurs, du contenu de la formation et des méthodes pédagogiques est largement appréciée et valorisée par les participants. Ils sont satisfaits de pouvoir travailler un maximum leur compétences orales, ce qui est un parti pris d'écolangues (accent mis sur la production et la compréhension orales, plus que sur la production écrite).
- Les supports pédagogiques sont personnalisés et remis à chaque participant par le formateur en fonction du parcours.
- Pour la plupart des apprenants, ils notent plus d'aisance à l'oral suite à la formation : lors d'échanges professionnels, lors de présentations, lors de conversations téléphoniques, etc.

Pour autant certains déplorent de ne pas avoir suffisamment l'occasion de mettre en pratique leurs acquis : nous les invitons à saisir toutes les occasions qui se présentent à eux de pratiquer (pratique au travail, écoute et visionnage de supports audio-vidéos dans la langue apprise, voyage si possible permettant de pratiquer la langue, bibliothèque anglophone, podcast, etc.)

## Questionnaire de satisfaction annuelle entreprise

|                       |
|-----------------------|
| <b>% Satisfaction</b> |
| <b>96,29</b>          |

6 entreprises ont répondu au questionnaire de satisfaction en 2018.

Plus d'informations sur notre questionnaire de satisfaction :

Une évaluation annuelle valide l'adéquation entre l'attente de l'entreprise cliente et le service rendu et permet un bilan sur les points suivants :

- Qualité administrative
- Qualité commerciale
- Pertinence de l'offre
- Qualité du suivi
- Axes d'amélioration

Ce questionnaire est envoyé aux contacts commanditaires dans les entreprises clientes. Cela leur permet de donner une appréciation sur le partenariat avec écolangues. Celui-ci est envoyé par mail une fois par an en juin. Cette enquête permet d'analyser les axes d'amélioration afin de faire un retour aux entreprises clientes et/ou de renforcer les procédures.

Comment traitons-nous ces rapports d'évaluation ?

Chaque Evaluation de la satisfaction remplie est systématiquement analysée et adressée aux parties prenantes :

- La responsable pédagogique et commerciale
- L'assistante administrative et financière
- La gérante (analyses et statistiques)

Ce document a plusieurs usages :

- Il permet à la responsable pédagogique et commerciale de faire un bilan objectif avec ses clients sur la qualité de la relation qu'elle entretient avec eux
- Il permet à l'assistante administrative et financière de rectifier son suivi en fonction des besoins de l'entreprise cliente afin de renforcer la personnalisation
- Ils nous permettent de communiquer sur notre site internet, sur nos brochures, sur nos catalogues, etc., le taux de satisfaction des entreprises commanditaires

- Enfin ils sont consultés par notre certification i-cert, en vue du renouvellement annuel de la certification

## Les retours stagiaires en 2018 :

- En règle générale, la qualité pédagogique des formateurs, du contenu de la formation et des méthodes pédagogiques est largement appréciée et valorisée par les entreprises. Elles sont satisfaites de voir leurs salariés monter en compétence et gagner en confiance.
- Les supports pédagogiques étant personnalisés et en corrélation avec le poste du participant, une adaptation au poste est vraiment opérée

Pour autant certaines déplorent la lourdeur administrative de ce partenariat et la difficulté à faire fonctionner correctement les sources de financement. écolangues essaye de s'adapter au maximum aux contraintes de chaque organisme financeur et à suivre les mutations pour être en mesure de proposer un service administratif de qualité.

## Questionnaire de satisfaction annuelle Organismes financeurs

|                       |
|-----------------------|
| <b>% Satisfaction</b> |
| <b>88,88</b>          |

2 organismes financeurs ont répondu à l'évaluation de satisfaction en 2018.

Plus d'informations sur notre questionnaire de satisfaction :

Une évaluation annuelle valide l'adéquation entre l'attente de l'organisme financeur et le service rendu et permet un bilan sur les points suivants :

- Qualité administrative
- Qualité commerciale
- Pertinence des informations
- Qualité du suivi
- Axes d'amélioration

Ce questionnaire est envoyé aux contacts financeurs dans les organismes financeurs. Cela leur permet de donner une appréciation sur le partenariat avec écolangues. Celui-ci est envoyé par mail une fois par an en juin. Cette enquête permet d'analyser les axes d'amélioration afin de faire un retour aux organismes financeurs et/ou de renforcer les procédures.

Comment traitons-nous ces rapports d'évaluation ?

Chaque Evaluation de la satisfaction remplie est systématiquement analysée et adressée aux parties prenantes :

- La responsable pédagogique et commerciale
- L'assistante administrative et financière
- La gérante (analyses et statistiques)

Ce document a plusieurs usages :

- Il permet à la responsable pédagogique et commerciale d'adapter son discours et ses offres en fonction des contraintes administratives.
- Il permet à l'assistante administrative et financière de rectifier son suivi en fonction des besoins de l'organisme financeur afin de renforcer la rapidité de traitement administratif
- Il nous permet de communiquer sur notre site internet, sur nos brochures, sur nos catalogues, etc., le taux de satisfaction des organismes financeur malgré le peu de retours obtenus
- Enfin ils sont consultés par notre certification i-cert, en vue du renouvellement annuel de la certification

## Les retours organismes financeurs en 2018 :

- En règle générale, la qualité administrative et la réactivité est largement appréciée.
- Un très bon partenariat est né avec certain et la relation est très aidante dans les deux sens. Une vraie volonté d'améliorer la charge administrative est ressentie.

écolangues essaye de s'adapter au maximum aux contraintes de chaque organisme financeur et à suivre les mutations pour être en mesure de proposer un service administratif de qualité.