

RAPPORT D'ÉVALUATION 2019

Questionnaire de satisfaction participants à chaud

% Satisfaction
99

331 participants ont répondu au questionnaire de satisfaction en 2019.

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 et l'organisation globale de sa formation. 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 (s'il y a des commentaires visant la pédagogie)
- 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 qualiopi, en vue du renouvellement annuel de la certification

Les retours stagiaires en 2019 :

- 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

% Satisfaction
100

5 entreprises ont répondu au questionnaire de satisfaction en 2019.

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 Qualiopi, en vue du renouvellement annuel de la certification

Les retours entreprises en 2019 :

- En règle générale, la qualité administrative, les échanges avec les interlocuteurs et la réponse au besoin 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.
- La disponibilité, la réactivité et l'adaptation de l'équipe administrative et commerciale est largement appréciée.

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.

En 2020, nous avons envoyé le questionnaire en juillet et avons pu ainsi apprécier l'importance de la date d'envoi de ce questionnaire.

Nos clients entreprises sont ainsi 100% à recommander écolangues.

Questionnaire de satisfaction annuelle Organismes financeurs

% Satisfaction

1 organisme financeur a répondu à l'évaluation de satisfaction en 2019.

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 2019 :

- 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.

Le retour des questionnaires montre un réel problème à rentrer en contact avec les financeurs. En effet, depuis la réorganisation en OPCO, les échanges sont très difficiles.

Questionnaire de satisfaction participants à froid

% Satisfaction
100

7 participants ont répondu à l'évaluation de satisfaction à froid en 2019. Tous recommanderaient écolangues.

La progression des participants passant un TOEIC en fin de parcours en 2019

% Progression
79

170 participants ont passé le TOEIC à la fin de leur formation. Nous avons analysé leur progression par rapport à leur score évalué lors du test de positionnement (à l'entrée en formation). Tous ont validé un niveau en passant le TOEIC. Mais notre difficulté est que la majorité de nos participants suivent une formation pour d'autres objectifs que le score TOEIC. Ils sont obligés de le passer afin que la formation soit prise en charge dans le cadre de leur CPF. Le travail personnel qu'ils consacrent au TOEIC et l'optimisation de leur score est en règle générale très faible. C'est pourquoi nous favorisons au maximum le passage du LILATE qui nous semble une certification plus complète. En effet, celle-ci peut évaluer les 4 compétences et se réalise sous forme moins académique que le TOEIC. Les participants sont moins stressés et apprécient l'évaluation globale que cette certification permet. Cependant la progression reste à 53% sur cette certification. En effet, en langue, beaucoup de facteurs rentrent en compte dans la progression. Notamment le travail personnel que le participant accorde à son apprentissage. Plus la formation est intensive, plus la progression est importante. En moyenne, les participants suivent un parcours de 30h/an ce qui est peu pour marquer une progression. Notre approche se voulant de plus en plus accompagnante, nous espérons pouvoir faire évoluer cette tendance.